

الجسد

إنفعالاته - أحاسيسه

دكتور / عادل يوسف أبوغنيمة

الجســـــد

انفعالاته – أحاسيسه

الجسـد

انفعالاته – أحاسيسه

تأليف

د/عادل يوسف أبو غنيمة

جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا

الدار الأكاديمية للعلوم

2012

الجسـد

انفعالاته - أحاسيسه

تأليف

د. عادل يوسف ابو غنيمة

حقوق النشر	رقم الإيداع
الطبعة الأولى 2012	15842
جميع الحقوق محفوظة للناشر	ISBN
	978-977-6302-13-6

الدار الأكاديمية للعلوم

E-mail: science_academic@yahoo.com

مقدّمة

تعدُّ انفعالات الجسد البشري - الإرادية منها واللاإرادية - من أقدم طرق التواصل التي عرفها الإنسان، وهي أمر لا يمكن تحاشيه أو التهرّب منه، فعندما يكف الإنسان عن الكلام، فإنه لا يستطيع أن يكف عن الحركة، وعن التعبير عن ذاته بوسائل أخرى.

وسواء قصد ذلك أم لم يقصد ، فإنه يحاول بحركات أجزاء جسده المختلفة أن يعوِّض ما لا تستطيع اللغة أن تحققه، أو أن توصِّله إلى الآخرين؛ فهو بانفعالاته دائمًا يكمل أو يعزز أو يفسر الاتصال اللفظي.

ويعتقد علماء النفس بأن أكثر من ٧٥٪ من تصرفات البشر تتم بصورة لا إرادية، وأن ٢٥ ٪ الباقية تكون إرادية. والتصرفات غير الإرادية غالبًا ما تكون غير لفظية، أي عن طريق الإيماءات، أو الإيحاءات، أو الرموز، وهي ذات تأثير أقوى بخمس مرات من ذلك التأثير التي تتركه الكلمات. (وليمز، ٢٠٠٨: ص١٣).

ويمكن أن يُظهر الاتصال غير اللفظي الأفكار والمشاعر والمقاصد الحقيقية لشخص ما؛ ولذلك يشار في بعض الأحيان للسلوكيات غير اللفظية بأنها تصريحات ((لأنها تخبرنا عن الحالة العقلية الحقيقية للشخص)). (نافارو، ٢٠١٠: ص١٤).

وتبيِّن الأبحاث أنَّ الاتصال غير اللفظي هو الجزء الأهم من أيّ رسالة تنتقل إلى المستقبل، وأن الرسالة غير اللفظية المنقولة هي غنية ومعقدة في طبيعتها، وتحتوي على تعابير الوجه، وحركات الجسم، واليدين، والقدمين، وملابس الشخص المرسل، ونظراته، وتوتره، وانفعالاته... وما إلى ذلك.

وقد حاولت من خلال هذا الكتاب أن أقدِّم للقارئ العربي – ربما- لأول مرة كشفاً عن أسرار الجسد البشري، وانفعالاته؛ تعبيرًا عن خبايا النَّفس البشرية في شتى أحوالها.

ولتحقيق ذلك الهدف؛ فقد جاء الكتاب في ثلاثة فصول، يسبقها مقدِّمة، وتمهيد، ويتلوها خاتمة، على النحو التالي:

مقدِّمة: وأعرض فيها لموضوع الكتاب، وفصوله.

تمهيد: وأعرض فيه لانفعالات الجسد، من حيث النشأة والتطور.

الفصل الأول: انفعالات الجسد والتواصل مع الآخرين

وجاء في تمهيد وثلاثة مباحث:

المبحث الأول: مظاهر انفعالات الجسد وأحاسيسه:

وتحدثت فيه عن مظاهر انفعالات الجسد التي تُحدث التواصل من خلال العديد من القنوات، مثل: تعابير الوجه، والإيماءات، والإشارات، وحركات العيون، وحركات الأيدي، والأرجل، والهيئة، والمسافة، والمظهر، والصوت، والدلالات الزمنية، والمكانية.

كما تحدَّثت فيه عن العوامل المؤثرة في عملية الاتصال بواسطة انفعالات الجسد غير اللفظية، كعنصر المكان: وعنصر الزمان: وعنصر الحركات، وعنصر المظهر، ثمَّ معوقات تأثير انفعالات الجسد بين شخصين، وعوامل نجاح عملية الاتصال مع الآخرين باستخدام انفعالات الجسد، ثمَّ شروط نجاح الاتصال،والصفات التي يجب ان تتوافر فى الشخص حتى يكون الاتصال ناجحًا : وأخيرًا مبادئ الاتصال الأساسية.

المبحث الثاني: أساليب عملية في فن الاتصال والتعامل مع الآخرين:

وتناولت فيه مجموعة القواعد الأساسية التي يجب أن يراعيها الفرد في تعامله مع الآخرين، لو أراد أن يحقق التواصل معهم بشكل فعّال، ثمَّ حركات الجسد ودلالة كلٍّ منها، ولغة الجسد المغلقة، والمفتوحة، ثمَّ اكتساب ثقة الآخرين عن طريق لغة الجسد، والتعرف على الشخصيات من خلال انفعالات الجسد، وكشف الخداع و الكذب عن طريق انفعالات الجسد.

المبحث الثالث: الاستماع ودوره في إنجاح التفاهم والحوار :

وتحدَّثت فيه عن استماع القادة إلى مرءوسيهم، ودور الاستماع في تخفيف التوتر، والأدوات الأساسية للاستماع الفعّال؛ كتلخيص الحوار، والدخول إلى عالم الآخرين:والعمل على توجيه الحديث، وكيفية توجيه الحديث، ثمَّ تحدَّثت عن النصيحة، وأهميتها، وكيفة إسدائها.

الفصل الثاني: انفعالات الجسد وأحاسيسه وأثرهما في نجاح العلاقة الزوجية:

وجاء في تمهيد وثلاثة مباحث:

المبحث الأول: الغايات الأساسية للعلاقة المشروعة بين الزوجين

وتحدَّثت فيه عن نعمة العلاقة بين الزوجين، والغايات الثلاث لهذه العلاقة، وهي: الوصول إلى الحب، وطلب الذرية، والتعفف عن الحرام .

وفي نهاية المبحث تناولت الفوائد النفسية والعضوية للعلاقة الزوجية .

المبحث الثاني: المعرفة ودورها في تحقيق السعادة الزوجية:

وتناولت فيه حقيقة أن جهل كلا الزوجين بالمعلومات الضرورية عن نفسه ، وعن الطرف الآخر هو أساس المشكلة في العلاقة الزوجية، ومن ثَمَّ وضَّحت ما الذي يجب أن يعرفه الزوجان ؟ والفارق بينهما في هذه الجانب، ثمَّ قدَّمت لأجزاء جهاز المتعة الجنسية للأنثى، ووظائفه ، وكذا جهاز المتعة الجنسية للرجل ، ووظائفه ،

ثمَّ قدَّمت بعض النصائح الضرورية لكلا الزوجين كي تتمَّ العلاقة بينهما عل خير وجه، وتحقق الغايات العُليا منها.

وأخيرًا قدَّمت بعض المفاهيم الخاطئة التي تلعب دورًا سلبيًّا في إفشال، أو التقليل من نجاح هذه العلاقة، موضِّحًا أن الأساس في العلاقة الزوجية أنه لا حدود، وأنَّ الصراحة متعه وراحة بين الزوجين، وعدم الكتمان لكلٍّ من المشاعر، والرغبات، والأحاسيس، وكذا عدم كتمان الملاحظات والاقتراحات -من أهم عوامل نجاح العلاقة الزوجية.

المبحث الثالث: وقدموا لأنفسكم :

وتحدَّثت فيه عن فنون المداعبة، بأشكالها المتنوعة، بما يحقق السعادة الزوجية الكاملة للطرفين، ويجعل كلًا منهما يقبل على الآخر، دون مللٍ، مما يديم الحبَّ بينهما، ويكون سببًا في قوة العلاقة بينهما.

ثمَّ تناولت منغصات العلاقة بين الزوجين، تلك التي تعوق تمام السعادة في العلاقة بينهما، كانشغال الذهن، والأمراض الذهنية، وعدم اهتمام أحد الطرفين، إلى غير ذلك من المنغِّصات.

وختمت هذا المبحث بالحديث عن ليلة الزفاف، وكيف يمكن أن تكون سعيدة بعيدًا عمَّا قد يشيعه بعض الجهلاء أو أصحاب التجارب السلبية، ، ويصدقه البعض الآخر.

الفصل الثالث: انفعالات الجسد .. تطبيقات عملية

وجاء في تمهيد وثلاثة مباحث:

تمهيد:

المبحث الأول: انفعالات الجسد ومهارات التفاوض:

وتناولت فيه مفهوم التفاوض من حيث كونه موقفاً تعبيريًا حركيًا قائمًا بين طرفين أو أكثر، وهو ما يوضح دور انفعالات الجسد في نجاح أو فشل عملية التفاوض.

ثمَّ تناولت عناصر التفاوض الرئيسية، وشروطه، وخطواته، ومراحله، ومناهجه وإستراتيجياته، ومبادئه، ومناوراته، كما تناولت مهارات المفاوِض الناجح، وبعض تكتيكات التفاوض.

المبحث الثاني: انفعالات الجسد في مواقف عملية أخرى
(في قاعة المحاضرات – المقابلات الشخصية – في قاعة المحكمة)

وتحدثت فيه عن دور كل من مهارات الاتصال الشخصي التسع، كمهارة الثياب و المظهر، ومهارة التنوع الصوتي في إدارة المحاضرة.

ثمَّ تحدَّثت عن دور انفعالات الجسد في المقابلات الشخصية عند التقدم لطلب وظيفة، ثمَّ قدَّمت دلالات بعض انفعالات الجسد في قاعة المحكمة.

خاتمة: وعرضتُ فيها لأهمِّ النتائج التي توصَّلت إليها الدِّراسة.

المؤلف

تمهيد:

انفعالات الجسد.. النشأة والتطور:

إنَّ من أوائل الحضارات التي اهتمت بالاتصال غير اللفظي ودراسته، وما يصدر منه القدماء المصريون والإغريق والرومان، ويدل على ذلك التماثيل والمعابد التي تم بناؤها بواسطة هذه الحضارات.

ففي عام ٤٥٠ ق.م أشار (أبقراط) أبو الطبّ إلى الاتصال غير اللفظي من خلال ملامح الوجه، واعتقد هذا العالم جازمًا في تأثير العوارض الخارجية على الأخلاق، وظهور ذلك في الملامح. كما قام (غالينوس إقلوديوس) الحكيم اليوناني في القرن الثاني قبل الميلاد بكتابة مخطوطة نادرة عن الفِرَاسة. ويعتبر الصينيون القدماء أكثر من تميَّز بدراساتهم الدقيقة والوافية لتعابير الوجه الإنساني، وهم يطلقون على هذا العلم ((السيانغ ميان)). (أبو الحجاج، ٢٠٠٧:ص٨).

وقد أسهم العرب كثيرًا في الاتصال غير اللفظي من خلال ما يُسمَّى بـ ((علم الفراسة)) أو ((علم الطباع))، وهو من العلوم الدخيلة بالنسبة للثقافة العربية، استمدوها من اليونان، متأثرين بدراسات الفيلسوف اليوناني (أرسطو).

وقد اهتم العرب بهذا العلم، وتوسعوا في التأليف بهذا الباب. ويُعدُّ (ابن سينا: ٤٢٨هـ/١٠٧٣م) أول من ذكر الفراسة في رسالة موجزة يصف فيها العلوم العقلية؛ حيث وضعها في المرتبة الثالثة بعد الطب وعلم أحكام النجوم. (نعمة الله ، ٢٠٠٤:ص١٢).

ثم جاء (الرازي – ٥٤٤ – ٦٠٦هـ) في كتابه ((الفِراسة)) . وكذلك ابن رُشد، والشافعي. ومن أشهرهم من عالج هذا الموضوع شمس الدين محمد أبي طالب الأنصاري، في كتابه ((السياسة في علم الفراسة)).(الخطيب، ٢٠٠٦:ص١٠).

ومما يدلل على اهتمام العرب واستخدامهم للاتصال غير اللفظي أنه في تحدٍ بين أبي نواس وبين جلسائه طلبوا منه أن ينظِم شعرًا ليس له قافية، فأنشد ثلاثة أبيات معتمدًا فيها على حركات جسمه، فقال: (عرار، ٢٠٠٧:ص٢٨).

ولقد قلت للمليحة قولي من بعيد لمن يحبك:(إشارة قبلة)

فأشارت بمعصم ثم قالت من بعيد خلاف قولي:(إشارة لالا)

فتنفست ساعة ثم إني قلت للبغل عند ذلك:(إشارة امشِ)

واستمر هذا العلم في تطور ولكن بنسب ضئيلة. ففي عام ١٨٧٢م نشر (تشارلز داروين) كتابه ((التعبير عن العواطف لدى كل من الإنسان والحيوان)) والذي أبدى فيه اهتماماً كبيراً بلغة الجسم.

ويمكن القول بأن الدراسة العلمية للاتصال غير اللفظي ترجع إلى ما بعد الحرب العالمية الثانية، ففي خمسينيات القرن العشرين بدأت تظهر بعض الكتب العلمية عن لغة الجسم؛ حيث نشر كل من (كيس و روشي) عام ١٩٥٦م كتابًا عن الاتصال غير اللفظي وتضمن ملاحظات عن الإدراك.

وتواصل ظهور الكتب العلمية التي تهتم بدراسة الاتصالات غير اللفظية، ففي عام ١٩٧٢م قام (ألبرت مهربيان) بنشر كتاب عن الاتصال غير اللفظي. وفي سلسلة من التجارب المحكّمة استطاع (مهربيان) أن يثبت أن الإشارات غير اللفظية أبلغ تأثيراً من المثيرات الأخرى، وقد ركّز على الوجه باعتباره مصدرًا رئيسًا للمعلومات غير اللفظية.

وبعد ذلك بدأت تظهر كتب تُعنى بالاتصال غير اللفظي، ولكن بشكل تخصصي، فمنها كتب تهتم (بتعبيرات الوجه، وأخرى بحركات الجسم، أو لغة

العيون ...). ثم دخل الاتصال غير اللفظي - أو كما يسمى لغة الجسم أو اللغة الصامتة - مرحلة متقدمة تمثّلت باهتمام العلوم المرتبطة بهذا النوع من الاتصال بتقديم كتب وبحوث تخدم هذه العلوم، فعلى سبيل المثال من العلوم والمهن المتخصصة التي اهتمت بالاتصال غير اللفظي، والاستفادة منها في مجال التخصص: علماء النفس، والطب النفسي، وكذلك علماء الإدارة، ومن العلوم التي اهتمت به أيضًا الأنثروبولوجيا، والاجتماع، ومن المهن: التربية الخاصة، والخدمة الاجتماعية. (أبو النصر، ٢٠٠٦:ص٧٠- ٧١).

<u>انفعالات الجسد في القرآن الكريم:</u>

لقد حوى القرآن الكريم آيات كثيرة تشير إلى الاتصال غير اللفظي، أو غير المنطوق، وذلك من خلال توظيفها في عدة قضايا منها:

١) تصوير مشاهد الحياة الآخرة.
٢) التصوير الفني للقصص في القرآن.
٣) بيان سمات المسلم التي يجب أن يتحلى بها، والسمات السلبية التي يجب أن يبتعد عنها. (الجنيدي، ٢٠٠٢:ص١).

والآيات التي تشير إلى انفعالات الجسد غير اللفظية كثيرة، منها:

- قال الله تعالى:

(وَلَوْ نَشَاءُ لَأَرَيْنَاكَهُمْ فَلَعَرَفْتَهُمْ بِسِيمَاهُمْ وَلَتَعْرِفَنَّهُمْ فِي لَحْنِ الْقَوْلِ وَاللَّهُ يَعْلَمُ أَعْمَالَكُمْ). (محمد: ٣٠)

.. أي لو نشاء لكشفنا لك عنهم بذواتهم وأشخاصهم، حتى لترى أحدهم فتعرفه من ملامحه (وكان هذا قبل أن يكشف الله له عن نفر منهم بأسمائهم) ومع ذلك فإنّ لهجتهم ونبرات صوتهم، وإمالتهم للقول عن استقامته، وانحراف منطقهم في خطابك سيدلك على نفاقهم.

❖ قال تعالى: (**وَتَوَلَّى عَنْهُمْ وَقَالَ يَا أَسَفَى عَلَى يُوسُفَ وَابْيَضَّتْ عَيْنَاهُ مِنَ الْحُزْنِ فَهُوَ كَظِيمٌ**) (يوسف: ٨٤). فقد ابيضَّت عينا يعقوب (عليه السَّلام) نتيجة للحزن ، وأصبح واضحًا على وجهه الحزن.

❖ قال تعالى: (**يبني آدم خذوا زينتكم عند كل مسجد...**) (الأعراف، الآية:٣١). وفي الآية تعبير بالزينة دلالة على اتّخاذ اللباس زينة، وهو التجمل، والاهتمام بالشكل والمظهر ونظافته.

❖ قال تعالى: (**فأشارت إليه قالوا كيف نكلم من كان في المهد صبيّا**) (مريم، الآية:٢٩). فقد استخدمت مريم عليها السلام الاتصال غير اللفظي؛ وذلك بإشارتها إلى ابنها عيسى عليه السلام عند مواجهة قومها. (الجنيدي،٢٠٠٢).

انفعالات الجسد في السنة النبوية :

إن الرسول(صلى الله عليه وسلم) كان يكثر من استخدام الاتصال غير اللفظي؛ وذلك لعلمه بأهميته وقدرته على توصيل ما يريد إلى أصحابه ومجتمعه، وكان الصحابة (رضوان الله عليهم) يفهمون هذه الرسائل، ويدركون معناها، دلَّ على ذلك كثير من الأحاديث التي صحَّت عن الرسول(صلى الله عليه وسلم) ، ومنها:

❖ روى البخاري عن أنس بن مالك (رضي الله عنه) أنه يقول: كانت الريح الشديدة إذا هبت عرف ذلك في وجه النبي(صلى الله عليه وسلّم). (صحيح البخاري، الحديث ١٠٣٤).

ذلك؛ أن الرسول عليه الصلاة والسلام يخشى أن تكون هذه الريح عذابًا، فتظهر بعض التغيرات على وجهه الشريف.

❖روى مسلم، عن سليمان بن صرد (رضي الله عنه) قال :استبَّ رجلان عند النبي (صلى الله عليه وسلّم)، فجعل أحدهما يغضب ويحمر وجهه ، فنظر اليه النبي (صلى الله عليه وسلّم) فقال:((إني لأعلم كلمة لو قالها لذهب ذا : اعوذ بالله من الشيطان الرجيم))، فقام إلى الرجل رجلٌ ممن سمع النبي (صلى الله عليه وسلّم) فقال : أتدري ما قال رسول الله (صلى الله عليه وسلّم) آنفًا؟ قال : إني لأعلم

كلمة لو قالها لذهب ذا عنه : أعوذ بالله من الشيطان الر جيم ، فقال له الرجل: أمجنون تراني؟. (صحيح مسلم، الحديث ١٧٩٢). لقد غضب الرجل وظهر غضبه باحمرار عينيه ووجهه، ومن ثم رفض التعوذ بالله من الشيطان ، ودل هذا كله على شدة غضبه .

❖ عبد الله بن مسعود (رضي الله عنه) عن النبي (صلى الله عليه وسلّم)، قال: ((لا يدخل الجنة من كان في قلبه مثقال ذرة من كِبْر قال رجل: إن الرجل يحبُّ أن يكون ثوبه حسنًا ونعله حسنةً. قال: إن الله جميل يحب الجمال الكِبْر بَطَرُ الحق وغَمطُ الناس)) .(مختصر صحيح مسلم،الحديث٥٤). فقد بيَّن الرسول (صلى الله عليه وسلّم)، في هذا الحديث فضل لبس الثياب الحسنة الجميلة؛ ليكون مظهر الشخص حسنًا، وذلك بقوله: ((إنَّ الله جميل يحب الجمال)).

الفصل الأول

انفعالات الجسد والتواصل مع الآخرين

تمهيد.

المبحث الأول: مظاهر انفعالات الجسد وأحاسيسه.

المبحث الثاني: أساليب عملية في فن الاتصال والتعامل مع الآخرين.

المبحث الثالث: الاستماع ودوره في إنجاح التفاهم والحوار.

تمهيد

يعتقد علماء النفس بأن ٦٠ ٪ من حالات التخاطب والتواصل بين الناس تتم بصورة غير شفهية؛ أي عن طريق الإيماءات والإيحاءات والرموز ، لا عن طريق الكلام واللسان ويقال إن هذه الطريقة ذات تأثير قوى ، أقوى بخمس مرات من ذلك التأثير الذي تتركه الكلمات؛ أي أن الكلمات لا تخرج فقط من فم الانسان، وإنَّما من كل جسده.

و يمكن معرفة خبايا النفس وكأنها كتاب مَفتوح . إن كل حركة من حركات الجسد تعبر عن معنى معين، ولها مدلول نفسي: إما الارتياح، أو الانزعاج، أو الثقة، أو الكذب .

إذن فانفعالات الجسد هي التي تساعد على التواصل بين الناس بصورة أكثر فاعلية من غيرها.

وانفعالات الجسد: هي إشارات يقوم بها الجسد توصل معلومة أو فكرة لشخص آخر دون تحريك اللسان ، وتستطيع هذه اللغة توصيل معلومة دون قصد أو علم صاحبها، وإن أراد أن يخفيها بلسانه، فإنه لا يستطيع التحكم بجسده ليخفي مشاعره أو حتى الأفكار التي تدور بذهنه..

وكان من أهمِّ الدِّراسات التي أُجريت في هذا المجال دراسة قامت بها جامعة اكسفورد، تناولت طرق توصيل المعنى أثناء تخاطب أثنين مع بعضهما، وأظهرت نتائج لم يكن يتصوَّرها الإنسان.

وكانت هذه الدراسة مفتاحًا لثورة اجتماعية، واقتصادية، وسياسية، غيرت كثيرًا من معالم التخاطب بين الناس؛ فقد أظهرت الدراسة أن هناك ثلاث وسائل يستخدمها الإنسان لتوصيل المعنى أثناء التخاطب الشخصي: الكلام، نبرة الصوت، ولغة الجسد.

وكانت المفاجأة خلاف ما كان يعتقد الناس من أن الكلمات هي الموصل الأول، فلم تحصل إلا على ١٠٪ في هذه الدراسة، في حين حصلت نبرة الصوت على ٣٥٪. والباقي (٥٥٪) كان من نصيب لغة الجسد.

وقد ظهرت دراسات أخرى بعدها، تفاوتت النسبة فيها بعض الشيء. لكنها اتفقت جميعًا على أن انفعالات الجسد تستحوذ على النسبة الأكبر دائما، عند التخاطب مع الآخرين. فقد أجتمع الكلام مع نبرة الصوت، وحصلا على ٣٠٪ فقط في دراسة أخرى، ولغة الجسد ٧٠٪.

لكن ماذا يعني كل ذلك بالنسبة لنا؟

فالساسة، والإعلاميون، والمعلمون، والباعة، وكل من له تخصص مهني، عرف كيف يستخدم هذه الدراسة، ليستفيد منها لتحويل نتائجها لنجاح ملموس مع الآخرين. لكن ماذا عن الإنسان العادي: هل يستطيع أن يستفيد من تلك المعلومة؟

إنها حياة جديدة نقدر أن نعيشها ، متى ما عرفنا أنَّ الكلمات ليست فقط هي سرُّ المعنى، ولكن الحديث مع الآخرين بكامل جسدنا ، هو ما سيحل مشكلة التواصل بيننا، وأننا بقليل من العناية بنبرة صوتنا، وطريقة جلوسنا، وإشارات يدينا، والتفاتة عينينا، نستطيع أن نسعد كل من جلس ليتحدث معنا.

ويُقال إنَّ الكلمات لا تخرج فقط من فم الانسان، وإنّما من كل جسده. نسمع منذ زمن سحيق عن لغة العيون، ولغة الأزهار، وغيرهما من اللغات المجازية التي يتوسّلها الإنسان لتوصيل فكرة أو عاطفة أو موقف، إلا أن هذه اللغة المجازية لها اليوم رجال يعملون بعمق لتبيان دورها وغناها، ويحاولون استنباط قواعدها كأي لغة منطوقة أخرى.

وقديما نقل ابن جني اللغوي العربي عبارة لا تخلو من دلالات، وهي أنَّ صديقًا له لا يُحسن الكلام في الظلمة، قاصدًا بذلك إلى دور الإشارات المصاحبة للكلام في تأدية المعنى أو تأكيده..

وفي بداية السينما اعتمدت اعتمادًا كبيرًا على لغة الجسد فشارلي شابلن في أفلامه الصامتة كان سيد من استثمر كلمات الجسد بإيماءاته وإشاراته..

وكل حركة من حركات جسدنا لها معنى وتفسر حالة معينة من نفسيتنا وشخصيتنا؛ فإن لها ما يبررها ليستطيع التأقلم مع الأنماط المختلفة من البشر التي تختلف باختلاف الشخص الواحد.

هذا من جهة ومن جهة، أخرى فإن الإنسان مجموعة من الأحاسيس والمشاعر والعواطف، فهو لايستطيع التحدث بشكل جامد دون استخدام الإشارات والإيماءات وتحريك جسده.

هذا عن انفعالات الجسد.. أما عن التواصل، وهو الهدف الأكثر أهمية الذي تحققه انفعالات الجسد، فالتواصل مع الآخرين مهارة من أهم المهارات التي تتعلمها في حياتك، ويتوقف عليها جزء كبير من فاعليتك وتأثيرك ونجاحك في الحياة .

لقد نجحت البشرية في الحقبة الأخيرة من الزمان في تطوير آلات الاتصال من هاتف فاكس وجوال وإنترنت وغيرها؛ حتى سُمِّي عصرنا هذا الذي نعيش فيه بعصر الاتصالات.

وتطورت الحياة البشرية كثيرًا بتطوير وسائل الاتصال، وهكذا أيها القارئ ستتطور حياتك كثيرًا إذا طوَّرتَ أدوات اتصالك أنت مع الآخرين.

والتعامل مع الناس فن من أهم الفنون نظرًا لاختلاف طباعهم ، فليس من السهل أبدًا أن نحوز على احترام وتقدير الآخرين .. في المقابل من السهل جدًّا أن نخسر كل ذلك، وكما يقال الهدم دائمًا أسهل من البناء .

فإن استطعت توفير بناء جيد من حسن التعامل، فإنَّ هذا سيسعدك أنت في المقام الأول؛ لأنك ستشعر بحب الناس لك، وحرصهم على مخالطتك ، ويسعد من تخالط، ويشعرهم بمتعةِ التعامل معك .

الإنسان اجتماعي بطبعه، يحب تكوين العلاقات وبناء الصداقات. فمن حاجات الإنسان الضرورية حاجته للانتماء، و من الفطرة أن يكون الإنسان اجتماعيًّا. والفطرة السليمة ترفض الانطواء والانعزال، وترفض أيضًا الانقطاع عن الآخرين .

والفرد مهما كان انطوائيًّا ؛ فإنه يسعى لتكوين علاقات مع الآخرين وإن كانت محدودة .

ويصعب، وربما يستحيل عليه الانكفاء على الذات والاستغناء عن الآخرين. كما قال سبحانه وتعالى:

(يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنثَى وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوباً وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ) (الحجرات: ١٣)

تعريف التواصل مع الآخرين :

يقول د/ إبراهيم الفقي: « الاتصال كالوميض مهما كان الليل مظلمًا فهو يضيء أمامك الطريق دائمًا ».

وقد بدأنا الحديث بالتعريف اللغوي للاتصال ومن خلاله نستنتج ثلاث نتائج أولية:

١. أنَّ الاتصال يحتوي على صلة، أي علاقة بينك وبين من تتصل به.

٢. أنَّ الاتصال يقتضي البلاغ، وهو توصيل ما تريده إلى الآخرين بصورة صحيحة.

٣. أنَّ الاتصال يعني الاتحاد، وهو الاتفاق والانسجام مع الآخرين.

وحول هذه المعاني تقول اختصاصيَّة العلاج الشهيرة فرجينيا ساتر:« الاتصال هو عملية أخذ وعطاء للمعاني بين شخصين » وتقول أيضًا:

«إن الاتصال باختصار : هو إقامة علاقة مع الشخص الآخر».

وعلى الرغم من أن كلَّ هذه التعريفات جيدة، فأفضل تعريف للاتصال في رأيي هو ما ذكره الدكتور عوض القرني في كتابه «حتى لا تكون كلاً» ، وهو أنَّ الاتصال «سلوك أفضل السبل والوسائل، لنقل المعلومات والمعاني والأحاسيس والآراء إلى

أشخاص آخرين، والتأثير في أفكارهم، وإقناعهم بما تريد، سواء كان ذلك بطريقة لغوية أو غير لغوية».

تعريف أخر :-

هي نشاط إنساني يؤدي إلى التواصل بين البشر، الغرض منه تبادل المعلومات، وهو نشاط ذو طبيعة خاصة؛ لأنه متواصل غير منقطع، لا يمكن إعادته، كما لا يمكن محوه أو عكسه.

تجربة توضيحية:

دائرة الاتصال:

تعالوا نحاول معًا - باستخدام مهارات الاتصال الفعَّال عن طريق الكتابة- أن نرسم وسيلة إيضاح تساعدنا على تخيل مسارات المعلومات أثناء التواصل مع الآخرين ومعوقاتها.

الأدوات المطلوبة:

ورقة مقاس A4، ومجموعة الوان، وقلم رصاص.

خطوات التنفيذ:

١. ابدأ الرسم باستخدام القلم الرصاص على عرض الورقة، ارسم دائرة في حجم قبضة يدك في الطرف الأيمن من الورقة، ولوِّنها باللون الأزرق مثلاً واكتب بداخلها "أنا".

٢. ثم ارسم دائرة مماثلة لها في الحجم في الطرف الأيسر من الورقة ولونها باللون الأحمر، واكتب فيها "هو".

٣. الآن ارسم خطًّا منحنيًا يخرج من قمة الدائرة الزرقاء الخاصة بك ليصل إلى قمة الدائرة الحمراء الخاصة بالآخر، وارسم عليه أسهمًا صغيرة تبين اتجاهه من اليمين إلى اليسار، ثم اكتب فوقه بخط واضح: "إرسال".

٤. ثم ارسم خطًا منحنيًا آخر يخرج من قاعدة دائرة الآخر ليصل إلى قاعدة دائرتك، وارسم عليه أسهمًا صغيرة تبين اتجاهه من اليسار إلى اليمين، ثم اكتب تحته بخط واضح: "استقبال".

٥. ارسم خطًا متقطعًا مستقيمًا يصل بين دائرتك ودائرة الآخر من المنتصف، ارسمه عريضًا في شكل قوالب طوب، ولونها بألوان كئيبة لا تحبها، واكتب داخل كل واحدة منها إحدى هذه الكلمات: معوقات، إزعاج، تشويش، ضوضاء، حواجز، سلبيات.. إلخ.

الشكل النهائي:

بيضاوي كبير، في كل طرف منه دائرة ذات لون مختلف، وفي وسطه صف متقطع من قوالب الطوب، يصل بين منتصفي الدائرتين.

اكتب على لوحتك عنوانًا كبيرًا: "دائرة الاتصال".

تعالوا الآن لنشرح هذه الدائرة المهمة التي نستعملها يوميًا مئات المرات دون أن ندري.

ببساطة شديدة، كل واحد منا عندما يريد أن يتواصل مع إنسان آخر يكون عنده فكرة معينة أو "رسالة" message يريد توصيلها له، فيبدأ في "تشفير" encoding ما يريد قوله إلى اللغة المفهومة بينهما (سواء منطوقة أو غير منطوقة، كالإشارات والنظرات)، ثم يستخدم وسائل اتصال متعددة حتى "يرسل" هذه الرسالة المشفرة من "دائرته" إلى "دائرة" الشخص الآخر (النصف العلوي من الرسم)، وعندما تصل الرسالة المشفرة إلى الآخر فإنه يقوم بعملية " فك الشفرة" decoding اي فهم الرسالة وتحليلها، ثم يعيد إرسال "رد فعل" feedback للمرسل في صورة رسالة جديدة (النصف السفلي من الرسم)، وتستمر دائرة الاتصال ما بين إرسال واستقبال، ورد فعل، ثم رد فعل مقابل .. وهكذا إلى ما لا نهاية (نظريًا).

ولكن – بالطبع- هذه هي الصورة المثالية، ما يحدث في الواقع أنه في معظم الأحيان توجد "معوقات" أو حواجز تُحْدِث تشويشا على عملية الاتصال الفعال نسميها noise (التي هي قوالب الطوب ذات الألوان الكئيبة).

من أهم أمثلة هذه الحواجز: النظرة السلبية المسبقة للآخر، وهو ما يسمى "قولبة" stereotyping أي وضع الناس في قوالب جامدة معدَّة مسبقا طبقا لظروف خاصة تم تعميمها على مجموعة من الناس وإصدار أحكام مسبقة عليهم، مثال: "كل الأسبان مصارعي ثيران" أو "القرويون بسطاء ومن السهل خداعهم" أو "المسلمون إرهابيون"! مع أن كل تلك الأفكار غير صحيحة على أرض الواقع، والتعامل من خلالها لا شك يشكل معوقا للاتصال الفعَّال.

<u>مما سبق نستفيد عدة نقاط هامة:</u>

١- لو تعاملنا مع الناس من خلال صورة مسبقة لم نكونها بناء على رسائلهم أو ردود أفعالهم الحقيقية فلا يمكن أن يتم أي نوع من التواصل الفعال؛ لأن هناك "تشويشا" على فهمنا، بالضبط كما لو كنا لا نتحدث نفس اللغة. الصحيح أن نبدأ التواصل في حالة من الحياد، ونجتهد في تفسير ما يَرِد إلينا من الرسائل على الوجه الصحيح، ثم نرسل رد الفعل تبعًا لذلك.

٢- الشكل المثالي لدائرة الاتصال ذو طرفين Two-way communication، كل واحد منها مرسل ومستقبل في الوقت نفسه باستمرار، أما الشكل المتبع في نظم التدريس عندنا فيلغي الجزء السفلي من الرسم (الخاص برد الفعل)، ويصبح نوعًا قاصرًا من التواصل غير الفعال يسمى communication One-way أي اتصال من طرف واحد، وهو غير فعال؛ لأنه يلغي مصدرًا هامًّا للمعلومات عن مستوى استيعاب المتلقي واستعداده للمزيد من عدمه!

عناصر رئيسية :

١. المرسل

٢. المستقبل

٣. الرسالة

اولا /المرسل :

هو الشخص الذي يحمل معلومات أو رسالة معينة يريد إن يوصلها إلى الآخرين ويختار أفضل السبل للنقل هذه الرسالة حتى تكون مؤثره أكثر ..

ثانيا /المستقبل :

هو الشخص الذي يستقبل الرسالة

وحتى تكون عملية الاتصال ناجحة ومؤثرة لا بد من توافر شروط النجاح في كل عنصر من هذه العناصر الثلاثة ومن الجدير بالذكر أن عملية الاتصال تمر وفق خطوات محددة لا تتم أي عملية اتصال بدونها نذكر هذه الخطوات بإيجاز:

ثالثًا /الرسالة :-

يخضع اختيار الرموز التي تشكل الرسالة لقواعد فنية ودلالية ونفسية لكي يصبح لهذه الرسالة أقصي قدر من الفاعلية والتأثير إذا ما صادفت ظروفًا ملائمة عند المستقبل، وفى موقف الاتصالي بصفة عامة:

اولا / قواعد الفنية "technical" :-

تعتمد القواعد الفنية للرسالة على الدقة التي يتم بها نقل الرموز من المرسل إلى المستقبل هذه الرموز قد تكون كلمات مكتوبة أو منطوقة أو صور ....إلخ

صفات قواعد الفنية :

- الانقرائية
- الانسيابية
- الرشاقة

- الوضوح
- التلوين

الانقرائية :-

يقصد بها نفاذ كلمات الرسالة إلى عقل المستقبل بسرعة وبسهولة مع القدرة على تذكر محتواها إذا دعت الضرورة

عوامل هذه الصفة "فليش "roudolf flesch

1. طول الكلمة "الكلمات السهلة الرشيقة"
2. طول الجملة
3. الإشارات الشخصية

استخدام الكلمة ذات المقطع الواحد في معظم أجزاء الرسالة والابتعاد عن الجمل المركبة ، مع الاعتماد على الإشارات الشخصية ،كالأسماء والألقاب والضمائر والكلمات التي تشير إلى القرابة ، بالإضافة إلى استخدام صيغة المحادثة وما تتميز به من ضيع التعجب والأمر والجمل الناقصة "الشرطية".

الانسيابية :-

حينما تتداعي الأفكار في الرسالة في انسياب طبيعي فأن القارئ لا يستطيع إن يترك الرسالة هذه دون إن يصل إلى نهايتها . بينما يبتعد الفرد عن الرسالة بمجرد إن يشعر بفجوة بين أجزائها أو بعدم الترابط بين الأفكار التي تتضمنها

الرشاقة " مباشر " :-

المقصود بها إن يمس المرسل موضوعة مسًا مباشرًا محددًا –وأن يصل إلى هذه النقاط من أقصر طريق، ،فلا غموض ولا معاني مشكوك في صحتها .

الوضوح :-

تُسهم كل صفة من الصفات الثلاث السابقة في إضفاء صفة الوضوح على الرسالة بما يساعد على فهمها ولكي يتحقق الوضوح فلابد من توافر الصفات التالية :-

استخدام الكلمات ذات المعنى الواضح المحدد:

تأكيد المعنى بكلمات أخرى ، فالتكرار هنا يساعد على الوضوح بالإضافة إلى تأكيد المعنى ...

تقديم الأمثلة التي توضح المعنى للمرسل .

استخدام المقارنات التي تساعد على الوضوح ، فالأشياء تتميز بأضدادها .

استخدام النقاط فهذا يساعد على سرعة الفهم والإلمام بمحتويات الرسالة ، بالإضافة يؤدى إلى القدرة على تذكر عناصر الرسالة .

التلوين :-

الأسلوب الذي يسير على وتيرة واحدة يبعث على الملل ، تجعل المستقبل ينصرف عن متابعتك بينما تضفي الحركة والتنوع الحياة على الأسلوب تجعل المستقبل ينجذب إليه :

تنوع في الجمل الاسمية والفعلية والأسئلة والنداء واستخدام الأمر .

ثانيًا / القواعد الدلالية :- "semantic"

تؤدى الرسالة الاستجابة التي يهدف إليها المرسل حينما تتوافر فيها العوامل التالية :

1. **إن تجذب انتباه المستقبل .**
2. **أن تستخدم رموزا تؤدى معنى واحد عند المستقبل .**
3. **إن تثير الرسالة احتياجات محددة عند المستقبل ، وتقترح وسائل إشباعها .**
4. **إن يكون الوقت مناسب للرسالة .**

ثالثًا / القواعد النفسية :-

درس سقراط الخطابة وأسسها على الجدل والبرهان وبناها على التحليل النفسي ، مما أوجب على المرسل أن يتعرف على نفسية المستقبل لتكون الرسالة مناسبة وملائمة .

<u>أسس القواعد النفسية :-</u>

١. الهجوم الجانبي والهجوم المباشر :
٢. عرض الجانبين المؤيد والمعارض :

ضرورة الاعتراف بالآراء المعارضة والرد عليها

٣. استخدام استمالات تعتمد على التخويف الشديد أو المعتدل أو البسيط .
٤. الاستمالات العاطفية :

تشير بعض الدراسات إن الرسائل التي تحتوى على استمالات عاطفية أكثر فاعلية من الرسائل التي تعتمد على الحجج المنطقية وحدها .

<u>بيئة الاتصال :-</u>

- اجتماع عمل.
- محادثة مع صديق.
- مهمة تعليم.
- جلسة تدريب.
- جلسة خاصة مع بعض الزملاء.

عناصر الاتصال:

١) المرسل: وهو منشئ الرسالة، قد يكون: شخصاً يتكلم، أو يكتب، أو يستخدم أجزاء جسمه في عملية الاتصال.

٢) الرسالة: وهي أساس عملية الاتصال، وقد تكون: منطوقة، أو مكتوبة، أو مطبوعة، أو صوتًا، أو إشارة، أو إيماءة، أو حركة وغيرها...

٣) الوسيلة أو القناة: وهي الأداة التي تنقل الرسالة الاتصالية من المرسل إلى المستقبل، فقد تكون: سمعية، أو بصرية، أو سمعية وبصرية، وقد تكون حواس الإنسان. ويمكن تقسيم الوسائل أو القنوات ثلاثة أنواع:

1. **الاتصال الشخصي: ويتم بين الأفراد من خلال المواجهة.**
2. **الاتصال الوسطي: ويتم عبر وسيط مثل: الهاتف، والفاكس، والإنترنت.**
3. **الاتصال الجماهيري: وهو توصيل الرسالة إلى جمهور كبير ومتنوع عبر: الإذاعة، أو التلفزيون، أو الصحافة، أو الكتاب... (أبوإصبع، ١٩٩٨:ص٥٤).**

٤) المستقبل: وهو هدف عملية الاتصال فقد يكون: رجلاً، أو امرأة، أو طفلاً، أو جمهوراً. وينبغي على المرسل أن يعرف خصائص المستقبل، وطبيعته.

٥) الاستجابة: وهي التغذية الراجعة، أو ردة الفعل، وهي التعبير عن مدى قبول الرسالة أو رفضها. وقد تكون الاستجابة سريعة أو بطيئة، أو إيجابية أو سلبية.

٦) البيئة: وهي المحيط الذي يتم فيه إجراء عملية الاتصال، وتساعد على فهم عملية الاتصال، وتحديد أسلوب الاتصال، ووسائله، وحجمه، ونوعه. (الجنيدي، ٢٠٠٢:ص٨).

من خلال ما سبق ذكره نلاحظ أن عملية الاتصال تتكون من مجموعة من العناصر المتداخلة والمتفاعلة مع بعضها؛ وذلك بتوصيل رسالة اتصالية قد تكون أفكارًا أو معلومات أو لجذب الانتباه أوغير ذلك، من المرسل إلى المستقبل، أو إلى أعداد كبيرة من المستقبلين، وذلك باستخدام وسيلة اتصال مناسبة لقدرات وإمكانيات وظروف المستقبل الزمنية والمكانية والاجتماعية، وعند حدوث أي خلل أو تشويش في أيّ عنصر من عناصر عملية الاتصال فإنه سيحدث خلل في عملية الاتصال؛ مما يؤدي إلى التأثير سالبًا على فاعلية الاتصال، وقدرته من تحقيق الهدف، وهو التأثير على المستقبل.

وظائف الاتصال غير اللفظي:

إن للاتصال غير اللفظي وظائف عديدة نذكر منها:

أ) **الإكمال:** حيث تتوافق الرسالة اللفظية مع غير اللفظية وتتكامل معها؛ مما يؤدي لتفاعل جيد، حيث تصدر الكلمات و تصاحبها الإيماءة أو الإشارة، ومثل ذلك عندما يروي المعلم قصة يجسد أحداثها من خلال حركات وتعبيرات الوجه وإشارات وإيماءات، مما يساعد علي تكوين صورة متكاملة، وتوصيل المفاهيم للطلاب.

ب) **التكرار:** تكرر الرسالة غير اللفظية للرسالة اللفظية، التي ربما لا يمكن الاعتماد عليها بمفردها في بعض الأحيان، فعندما يذكر المعلم رقمًا معينًا للطلاب ويمثل ذلك الرقم بأصابعه، أو يرسمه في الهواء، أو يشير لمدلوله بواسطة أشياء توجد في البيئة، وذلك لتأكيد المفهوم.

ج) **الضبط:** حيث يساعد التفاعل غير اللفظي علي ضبط سلوك الطلاب وتنظيمه داخل الفصل أو القاعة؛ وذلك عن طريق الإشارة، الإيماءة، نظرات العين، تعبيرات الوجه، وغيرها من تفاعلات غير لفظية تساهم في ضبط السلوك.

د) **الإبدال:** يمكن أن تستبدل الرسائل اللفظية برسائل غير لفظية، كأن يقوم المعلم بالإشارة لبعض الطلاب لنفي أو تأييد ممارسة سلوك ما عن طريق الرسائل غير اللفظية من إشارات، وإيماءات، وحركات، وغيرها من سلوك غير لفظي.

هـ) **التفسير:** يمكن أن تفسر الرسائل غير اللفظية الرسائل اللفظية، كأن تستعمل الإشارات، والإيماءات، والحركات، أو الصور، أو النماذج؛ لتقريب المعاني وإيضاح الألفاظ، بما يساعد علي نجاح عملية الاتصال .

و) **التأكيد:** ويتمّ ذلك باستخدام الاتصال غير اللفظي لتأكيد الرسائل اللفظية، مثال ذلك تعبيرات الوجه الدالة على تأكيد الرسالة.

ز) **التنظيم:** يمكن للاتصال غير اللفظي أن يقوم بتنظيم وربط التدفق الاتصالي بين أطراف الاتصال. مثل حركة الرأس، أو العينين، أو تغيير المكان إلى مكان آخر، أو إعطاء إشارة للشخص المقابل ليكمل الحديث، أو يتوقف عنه. وكلها وظائف تنظيمية يضطلع بها الاتصال غير اللفظي. (أبو إصبع، ١٩٩٨ : ص٣٨)

المبحث الأول

مظاهر انفعالات الجسد وأحاسيسه

يعد الاتصال غير اللفظي - كما ذكرنا في التمهيد - من الوسائل المهمة لتوصيل الرسالة إلى الآخرين من خلال التعبير عنها بسلوك معيَّن غير منطوق، ويحدث هذا التواصل من خلال العديد من القنوات، مثل: تعابير الوجه، والإيماءات، والإشارات، وحركات العيون، وحركات الأيدي، والأرجل، والهيئة، والمسافة، والمظهر، والصوت، والدلالات الزمنية، والمكانية. وسنتحدث عنها بالتفصيل.

١) التعبيرات الصادرة عن الوجه وحركات العيون:

يعد الوجه أسرع الوسائل التي تنقل المعاني من المرسل إلى المستقبل وبالعكس، وهي عبارة عن الإشارات والتغيرات التي تحدث للوجه، ويقوم الأفراد بالتواصل من خلالها للتعبير عن أحاسيس ومشاعر معينة، مثل: الابتسامة والضحك؛ للتعبير عن الفرح، والعبوس؛ للتعبير عن الحزن والغضب ... وغيرها من التعبيرات التي تظهر مدى التأثر بموقف أو ظرف معين يتعرض له الفرد. وللوجه نوعان من التغيرات: إما فطرية، مثل: الابتسامة، والحزن، والغضب، وغيرها. وإما مكتسبة، مثل: الغمز بالعين، وإشارة القبلة، وغيرها. (عرار، ٢٠٠٧:ص٤٦).

قال تعالى: ﴿عبس وتولى ❖ أن جاءه الأعمى) (سورة عبس، الآية:١،٢). وقال تعالى: ﴿وجوهٌ يومئِذٍ مسفرة ❖ ضاحكةٌ مستبشرةٌ) (سورة عبس، الآية:٣٨،٣٩).

وذكر(أبو النصر،٢٠٠٦:ص٩٢) أن إحدى الدراسات عرضت مجموعة من الوجوه المعبرة عن حالات انفعالية معينة على جماهير من الطلاب والناس، من فئات مهنية مختلفة من ست حضارات مختلفة، هي: (اليابان، البرازيل، شيلي،

الأرجنتين، الولايات المتحدة الأمريكية) وطُلب منهم أن يصفوا الحالة الانفعالية لكل صورة. وأكّدت النتائج أن أحكام الأفراد في الحضارات المختلفة بالنسبة لستة انفعالات هي: (السعادة، والخوف، والدهشة، والغضب، والاشمئزاز، والحزن) كانت متقاربة بدرجة كبيرة.

أما التعبيرات باستخدام حركات العين فهي تشمل جميع سلوكيات العين، كإطالة النظر، وتحاشيه، وحركة الرموش، والدموع، وتغيرات بؤبؤ العين. وتعتبر العيون من أكثر أعضاء الجسم التي يستخدمها الأفراد لإرسال إشارات غير لفظية؛ للتعبير عن طبيعة الموقف، أو نوع العلاقة التي تربط بينهم. وهي من الأدقّ والأجدى بين وسائل الاتصال الكثيرة، التي يتمتع بها الإنسان لإظهار ما يعتمل في قرارة نفسه.(عرار، ٢٠٠٧: ص١٥٩). وقد ذكر القرآن الكريم لغة العيون في آيات تصف مواقف ودلالات معينة قال تعالى: [وإذا مروا بهم يتغامزون). (سورة المطففين، الآية:٣٠). وكذلك قد تغنى الشعراء كثيراً بالعيون؛ لما لها من تأثير على الأفراد، ومن ذلك ما قاله عمرو بن ربيعة:(عرار،٢٠٠٧:ص٢٨٨)

أشارت بطرف العين خيفة أهلها　　　إشارة محزون ولم تتكلم

فأيقنت أن الطرف قد قال مرحبا　　　وأهلا وسهلا بالحبيب المُتيم

وتستخدم مهارة التركيز بواسطة العيون في الاتصال غير اللفظي عند الرغبة في الحصول على تغذية راجعة، أو معرفة ردود فعل الآخرين حول موقف أو موضوع معين. (لاونديس،٢٠١٠:ص٢٦).

٢) التعبيرات الناتجة عن المسافة:

ويُقصد بها المسافة الفاصلة بين الأفراد في الاتصال المباشر، وبين الأفراد والأشياء التي تحيط بهم، وقد قسم (بيز،١٩٩٧:ص٢٣،٢٢) المسافة أربعة أقسام هي:

(المسافة الحميمة، المسافة الشخصية، المسافة الاجتماعية، المسافة العامة). ولكن يجب الأخذ بعين الاعتبار اختلاف المسافة باختلاف الثقافات، وكذلك باختلاف الوضع أو المركز الاجتماعي. وتضيق المسافة التفاعلية بين الناس مع ازدياد الفارق في العمر، أما الجنس أي التفاعل بين الرجال والنساء فإن المسافة تتسع في المجتمع العربي والإسلامي، فيكون مبدأ الفصل أكثر من التفاعل فقط، حيث لكل من الجنسين مجاله الخاص. (الخوري ، ٢٠٠٠:ص١٥).

٣) التعبيرات الناتجة عن المظهر:

تعلق بعض الثقافات أهمية كبيرة على مظهر الإنسان وعلى جاذبية هذا المظهر، ويحدث التفاعل بين الأفراد من خلال: المظهر الجسمي، والبشرة، والشعر، والهيئة، ونوع الملابس، وألوانها، والإكسسوارات، والروائح، وغيرها من الأمور التي بواسطتها يتم إرسال إشارات تواصلية غير لفظية؛ حيث يشعر الأفراد بالرضا عن مظهرهم، ورضي الآخرين عنهم. (ديماري، ٢٠٠٨:ص١٨).

٤) التعبيرات الناتجة عن اللمس:

يُعتبر اللمس أداة اتصالية مؤثرة، تعبِّر عن العديد من المشاعر، مثل: الخوف، والقلق، والحب، وغيرها. واللمس محكوم بقواعد اجتماعية صارمة، تسنها عدة اعتبارات، مثل: النوع الاجتماعي، والعمر، والقرابة، والخلفية الثقافية للشخص. وما هو مسموح به في ثقافة ما محظور في ثقافة أخرى. أما في مجال التعليم فإن الأساتذة يمارسون هذا السلوك في العلاقة مع الطلاب داخل الفصول أو القاعات، في حين أن الطلاب لا يمارسونه، ويتم استخدام هذا الاتصال بحذر.

٥) التعبيرات باستخدام الإيماءات:

ويُقصد بها حركات الجسم، وجميع حركات اليدين والكف والكتف. وقد تكون الإيماءات مؤكِّدة للاتصال اللفظي، أو موضحة له، أو مساعدة للطرف

الآخر في فهم مضمون الرسالة، أو تكون مشجعة لحفز الآخرين. وذكرت (شحرور، ٢٠٠٨:ص٤٢) أن الأبحاث العلمية أظهرت أن لليدين اتصالاً عصبياً بالدماغ يفوق أي جزء آخر في الجسم؛ لذا فإن الإشارات والوضعيات التي يقوم بها الأفراد أثناء الاتصال من خلال اليدين تزودنا بتفاصيل جوهرية ودقيقة عن الحالة النفسية والانفعالي؛ لذلك فإن الفرد يستخدم هذه الإشارات والحركات إما لتأكيد صحة ما يقال، أو لإثارة الشك، أو لإخفاء شعور باطني لا يرغب أن يبوح به جهراً. (الخوري، ٢٠٠٠:ص٥).

٦) نظائر اللغة (الصوت):

قال تعالى: (واقصد في مشيك واغضض من صوتك إن أنكر الأصوات لصوت الحمير). (سورة لقمان، الآية:١٩).

إن التغيرات في الصوت تنبئ عن حالة الإنسان الداخلية، من حيث الشعور، والتفكير، وسمات شخصيته؛ لذلك فإنَّ الصوت له تأثير كبير على اللغة اللفظية في عملية الاتصال، يكون ذلك من خلال: نبرة أو نغمة الصوت، والتغيير في مقامات الصوت بالارتفاع والانخفاض، وكذلك الوقفات التي تتخلل بعض العبارات، ودرجة الخشونة والليونة، ورتابة الصوت الخطاب الدفاعي. وإن الانفعال الذي تنقله نبرة الصوت أشد وقعًا من الانفعال الذي تنقله على نمط واحد. (وليمز، ٢٠٠٨:ص٧٨). إن نبرة الصوت هي التي تنقل الإقناع في ما وراء تركيب الكلمات نفسها. (ميسنجر،٢٠٠٩:ص٢٧٥).

٧) التعبيرات الناتجة عن استخدام الزمان والمكان:

يستخدم الأفراد الزمان والمكان غالبًا للتعبير عن السلطة، فاحترام الوقت من خلال الحضور والانصراف، وكذلك اختيار الوقت المناسب للكلام والصمت، له تأثير كبير على الآخرين، سواءً بالإيجاب أو السلب. ويذكر (برنت روبن) في كتابه الاتصال والسلوك الإنساني: ((إن اختيار التوقيت المناسب لتقديم

الاقتراحات أو عقد الاجتماعات يلعب دورًا كبيرًا في تقبل الآخرين لأفكارك وتفاعلهم معك في مثل تلك الاجتماعات)). (أبوالنصر، ٢٠٠٦:ص١٣٩). ويستخدم الأفراد المكان للتعبير عن أهميته من خلال الجلوس في المكان الأفضل، كما أن المسافة التي تفصل بين الأفراد تعبر عن العلاقة بينهم، وتختلف باختلاف الخلفية الثقافية للأفراد.

العوامل المؤثرة في عملية الاتصال بواسطة انفعالات الجسد غير اللفظية:

أولًا: عنصر المكان:

تتأثر عملية الاتصال بعاملين أساسين بمكان الاتصال:

الأول: المسافة التي تفصل بين أطراف عملية الاتصال، من حيث القرب والبعد، وهي تختلف من ثقافة إلى أخرى، ففي الثقافة العربية بُعد المسافة يعكس العلاقة غير الودية، أما في التعليم فلابد أن تكون المسافة مناسبة لقرب أو بعد المعلم عن طلابه.

الثاني: مايتعلق بالأمور المادية الموجودة في مكان الاتصال، مثل: التهوية، والإضاءة، وترتيب المقاعد، ونوعيتها، وغير ذلك.

ثانيًا: عنصر الزمان:

إن عملية الاتصال تتأثر بشكل كبير بالوقت، من حيث بدء عملية الاتصال، واستمرارها، وتوقفها. وتختلف اتجاهات احترام الوقت باختلاف الثقافة الاجتماعية التي ينتمي إليها أطراف عملية الاتصال. ويشير(السالم، ٢٠٠١) إلى أن التأخر عن حضور الموعد، وعدم الالتزام به، يولّد انطباعاً سيئاً عن الشخص، بينما يدلّ الالتزام بالحضور في المواعيد على جدية الشخص، واحترامه لنفسه وللآخرين. أما في التعليم فعامل الوقت ذو تأثير كبيرٍ جدًا، وواضح على الطلاب سلبًا أو إيجابًا.

ثالثًا: عنصر الحركات.

يقوم الأفراد باستخدام الحركات التي تعبر عن معاني اتصالية ذات دلالات مختلفة، وذلك من خلال: تعبيرات الوجه، وحركة العيون، والإشارات، وحركة الجسم، وحركات الرأس، واليدين ... وجميع هذه الحركات ذات دلالات معينة، وهي تختلف من ثقافة إلى أخرى. ودائماً ما تكون هذه الحركات أكثر ثباتًا في الذاكرة، ودائمًا ما تؤكد، أو تعزز، أو توضح الاتصال اللفظي. ويشكل الاتصال غير اللفظي ٥٥٪ مما نتواصل به.

رابعًا: عنصر المظهر.

للمظهر أهمية كبيرة في تكوين الانطباع الأول عن الأفراد؛ ولذلك يعتبر مكملاً لعملية الاتصال، وقد يكون لشكل الجسم والمظهر العام دور كبير في التأثير على الآخرين، وقد يكون هذا التأثير سلبيًا أو إيجابيًا، وذلك من خلال: الملابس، وألوانها، والاهتمام بالهيئة، والشعر، والإكسسوارات التي يستخدمها الفرد، وكذلك الاهتمام بالأدوات التي يحملها، وتنظيمها وترتيبها، وغير ذلك.

معوقات تأثير انفعالات الجسد بين شخصين:

تتأثر عملية الاتصال بمعوقات كثيرة تحدّ من فاعليتها، منها:

٤) التعالي في الاتصال مع الآخرين.
٥) السيطرة على عملية الاتصال وعدم إعطاء الفرصة للشخص المقابل.
٦) استخدام مصطلحات وتعبيرات غير مناسبة.
٧) استخدام عبارات أو حركات النقد اللاذعة.
٨) محدودية توظيف الاتصال غير اللفظي في استخدام الجسم.
٩) عدم متابعة المرسل بالنظر إليه.
١٠) ضعف رغبة المرسل أو المستقبل في استمرار عملية الاتصال.
١١) اختيار وسيلة الاتصال غير المناسبة.

١٢) عدم التركيز من جانب المرسل أو المستقبل.

١٣) المقاطعة المستمرة لعملية الاتصال باللفظ أو غير اللفظ. (أبوالنصر، ٢٠٠٦:ص٣٨).

١٤) التسرع في الحكم أو التعليق على عملية الاتصال من المستقبل.

١٥) التهكم والسخرية من المرسل أو المستقبل أثناء عملية الاتصال.

١٦) ضعف القدرة على استخدام اللغة اللفظية أو غير اللفظية لدى المرسل أو المستقبل أو الاثنين معًا.

١٧) الفروق الثقافية بين المرسل والمستقبل. (الذيابات، ٢٠٠٦:ص٤٩).

عوامل نجاح عملية الاتصال مع الآخرين باستخدام انفعالات الجسد:

لكي تتم عملية الاتصال فإن هناك مجموعة من العوامل لابد من توافرها، أهمها:

١) تحديد الأهداف بوضوح من عملية الاتصال.

٢) مراعاة الظروف البيئية، والعوامل الإنسانية والمادية المحيطة بالاتصال.

٣) اختيار الوسيلة المناسبة لعملية الاتصال.

٤) الحرص على توصيل ونقل المعلومات والأفكار الأكثر أهمية بالنسبة للمستقبل، والتي تعنيه وتجذب انتباهه.

٥) الحرص على التوافق التام بين الأقوال والحركات، ومضمون عملية الاتصال.

٦) استخدام لغة بسيطة، بصوت واضح، وملاحظة حركات الجسم.

٧) مراعاة المستقبل لا الحاضر فقط في عملية الاتصال.

٨) استشارة الآخرين عند الضرورة .

شروط نجاح الاتصال :

١. وجود رغبة وحافز لدى المرسل وهذا يستدعي أن يكون له هدف واضح.

٢. تحديد صيغة الرسالة، ولا بد أثناء ذلك من توقع رد فعل المستقبل.:والرسالة الناجحة هي التي تجيب على خمس أسئلة:

أ. ماذا أريد من هذه الرسالة ؟

ب. متى أريد ذلك ؟.

ج. أين أريده ؟

د. كيف أريد أن يتحقق ؟

ه. لماذا أنا أريده ؟.

٣. إنجاز الرسالة فعلاً وتنفيذها على أرض الواقع.

٤. استقبال المرسل إليه لرسالتك.

٥. رد فعل المستقبل أو المرسل إليه تجاه رسالتك وهو الهدف الذي تسعى لبلوغه والوصول إليه.

<u>إذن تستخلص مما مضى أن الاتصال حتى يكون ناجحًا لا بد من ركنين أساسين:</u>

١. إقامة علاقات قوية مع الآخرين والتوافق معهم.

٢. نقل المعلومات والأفكار إلى الآخرين والتأثير فيهم بما تريد.

<u>الصفات التي يجب ان تتوافر في الشخص حتى يكون الاتصال ناجحًا :</u>

قبل الالتحاق بأي شركة أو مؤسسة لا بد أن يكون لديك صفات تؤهلك للالتحاق بها.

وفي هذا المقال نذكر لك مجموعة من الصفات تؤهلك لتكون ممتازًا في عملية الاتصال مع الآخرين، وكلما تحققت هذه الصفات في نفسك بصورة أكبر كلما كنت أنجح في الاتصال مع الآخرين.

الصفة الأولى: الصدق والأمانة :-

كان رسول الله (صلى الله عليه وسلم) مبلغًا في قومه بالصادق الأمين والصفة الأساسية التي تصف بها أي نبي ورسول هي الصدق والأمانة.

بل روى الإمام أحمد أنَّ رسول الله (صلى الله عليه وسلم) قال: « يطبع المؤمن على الخلال كلها إلا على الخيانة والكذب».

وسئل رسول الله (صلى الله عليه وسلم): أيكون المؤمن جبانًا؟ قال: نعم، قيل له: أيكون المؤمن بخيلاً؟ قال: نعم. قيل له: أيكون المؤمن كذابًا؟ قال: لا.

لماذا بدأنا أول الصفات المؤهلة بالصدق والأمانة؟

إن الصدق والأمانة بمثابة الأساس الذي سنؤسس عليه عملية الاتصال مع الآخرين بأكملها، ومنذ الآن إلى نهاية هذا الباب تذكر دائمًا الصدق والأمانة، وأن أي شيء ستفعله في اتصالك مع الناس عليك بداية أن تكون صادقًا معهم أمينًا لهم.

فحينما نتكلم عن التقدير مثلاً تقديرك للشخص الآخر عليك أن تكون صادقًا في تقديرك له وفي الصفات الحميدة فيه، لا كما يظن البعض أن التقدير يعني عبارات مدح جوفاء وتملق ليس له علاقة بالحقيقة. وكذلك كن أمينًا في تقديرك تقدر الشخص وتثني عليه بما ينفعه ويعطيه الثقة في نفسه، فلا تسرف مثلاً في الثناء والمدح حتى يصاب الشخص بالعجب والغرور.

يقول « د يل كارينجي» فما الفرق إذن بين التقدير والتملق؟

الأمر بسيط الأول نقي خالص والآخر يصدر عن اللسان، الأول مجرد من الأنانية، والثاني قطعة من الأنانية، الأول مرغوب فيه من الجميع، والآخر مغضوب عليه من الجميع.

الصفة الثانية: العدل:-

العدل مأخوذ من العِدلة وهي إحدى شقي حمل البعير، فالعدالة هي تعادل شقي حمل البعير وتوازنها؛ لذا فالعادل هو الذي عدل في حكمه وسوّى بين طرفي القضية.

وقد جاء الأمر بالعدل في آيات كثيرة في كتاب الله وفي أحاديث رسول الله صلى الله عليه وسلم قال تعالى: {إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَى} [النحل:٩٠]. وقال تعالى: {يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ بِالْقِسْطِ شُهَدَاءَ لِلَّهِ وَلَوْ عَلَى أَنْفُسِكُمْ أَوِ الْوَالِدَيْنِ وَالْأَقْرَبِينَ إِنْ يَكُنْ غَنِيّاً أَوْ فَقِيراً فَاللَّهُ أَوْلَى بِهِمَا فَلا تَتَّبِعُوا الْهَوَى أَنْ تَعْدِلُوا وَإِنْ تَلْوُوا أَوْ تُعْرِضُوا فَإِنَّ اللَّهَ كَانَ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيراً} [النساء:١٣٥].

وقال رسول الله صلى الله عليه وسلم: «إنَّ المقسطين عند الله على منابر من نور عن يمين الرحمن عز وجل، وكلتا يديه يمين؛ الذين يعدلون في حكمهم وأهليهم وما ولوا».

فحتى تنفذ أمر الله وتفوز بمنابر من نور عليك أن تحقق العدل في اتصالك مع الناس.

وكما ذكرنا فإن العدل موازنة بين طرفين وهكذا فإن اتصالك مع الناس يجب أن يكون متوازنًا بين طرفين وهما:

طرف السلبية × طرف العدوانية

فالشخص السلبي هو: الذي يقسم نفسه على أنها أقل أهمية من الآخرين ويتنازلوا عن حقوقهم وأرائهم ومشاعرهم دائمًا أمام حقوق الآخرين.

أما الشخص العدواني فهو على العكس تمامًا فهو يقيم نفسه على أنها أكثر أهمية من الآخرين ودائمًا ما يستبد برأيه وحقوقه ومشاعره على حساب حقوق الآخرين.

أما الشخص العادل فهو: أن تدرك أن احتياجاتك وحقوقك وأرائك ومشارعك ليست أقل أو أكثر أهمية من تلك التي تخص الآخرين، وأنها تتساوى معها في الأهمية، ولذا ففي ظلال العدل فأنت تطالب بحقوقك واحتياجاتك وتعبر عن آرائك ومشارعك في قوة ووضوح وفي الوقت ذاته تحرتم وجهة نظر الآخرين وتستمع إليها وتتقبلها.

وهذا يضمن لك أنك لن تخرج من المواقف وأنت تشعر بعدم الارتياح من نفسك أو تترك الآخرين يشعرون بعدم الارتياح.

وحتى تحقق العدل في تعاملك مع الناس اتبع الخطوات الآتية:

١. قرر ما تريد.

٢. وضح هذا بصورة واضحة.

٣. فكر في أكبر عدد ممكن من طرق التعبير عن قرارك على قدر استطاعتك.

٤. أنصت إلى الآخرين واحترم أرائهم.

٥. تقبل النقد من الآخرين وناقشه، وعند انتقادهم انتقد أعمالهم لا شخصيتهم.

٦. لا تتردد في قول 'لا' إذا ما احتجت إليها.

◆ الإمام علي رضي الله عنه يضرب لنا مثالًا في العدل:

فقد سقط منه درعه في معركة صفين، فبينما يمشي في سوق الكوفة يمر أمام يهودي يعرض درعه للبيع فقال لليهودي هذه درعي [يعبر عن حقه في قوة ووضوح] فقال اليهودي بل هي درعي وأمامك القضاء [يعبر عن حقه أيضًا] فيذهب الإمام علي للقاضي شريح ويقف هو واليهودي أمام شريح القاضي.

فقال شريح: البينة على من ادَّعى. فقال علي: إن الدرع درعي، وعلامتها كيت وكيت. وهذا الحسن بن علي شاهدي على ذلك [يستخدم أكبر قدر من طرق التعبيرعن رأيه] فيقول شريح يا أمير المؤمنين إني أعلم أنك صادق ولكن ليس عندك بينة وشهادة الحسن لا تنفعك لأنه ابنك وقد حكمنا بالدرع لليهودي [يحترم الإمام علي النقد ويقدر وجهة نظر الآخرين]. ومن خلال هذا الموقف الرائع في العدل وفي الاتصال الصحيح يدرك اليهودي أن هذا هو دين الحق فيقول: «والله إن هذا الدين الذي تحتكمون إليه لهو الحق الناموس الذي أنزل على موسى، وأنه لدين حق. ألا إنَّ الدرعَ درعُ أمير المؤمنين، وإني أشهد أن لا إله إلا الله وأن محمدًا رسول الله».

الصفة الثالثة: الرحمة:-

يقول تعالى في كتابه لنبيه صلى الله عليه وسلم {وَمَا أَرْسَلْنَاكَ إِلَّا رَحْمَةً لِلْعَالَمِينَ} [الأنبياء:١٠٧].

ويقول النبي صلى الله عليه وسلم: «الراحمون يرحمهم الرحمن، ارحموا من في الأرض يرحمكم من في السماء" ويقول أيضًا عليه الصلاة والسلام: "إنما يرحم الله من عباده الرحماء».

الرحمة هي بلسم العلاقات مع الآخرين، وروح الاتصال الصحيح وبدونها تصبح الحياة جافة جدًا وتفقد قيمتها ولا يصبح للاتصال معنى ولا روح.

أساس مهم جدًا في اتصالاتك وعلاقاتك الرحمة، أن تشعر بالآخرين وتحب الخير لهم وتقدر مشاعرهم وترى أحوالهم وظروفهم وبالرحمة يلتف الناس حولك ويحبونك ولا يملون من الجلوس معك والحديث إليك. قال تعالى في كتابه الكريم: {فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ}

[آل عمران:١٥٩].

لقد وصلت هذه الصفة إلى ذروتها في شخص رسول الله صلى الله عليه وسلم فكان أرحم نبي بأمته وأرحم أب بأبنائه، وأرحم زوج بأزواجه، وأرحم قائد بجنوده.

ها هي زينب بنت محمد(صلى الله عليه وسلم) ترسل إليه أن ابنها يحتضر وتطلب منه أن يأتي إليها، فيقول (صلى الله عليه وسلم) أرسل إليها أنَّ لله ما أعطى ولله ما أخذ وكل شيء عنده بمقدار.

فقالت أقسمت عليك أن تأتي فأتى النبي (صلى الله عليه وسلم) وأخذ الصبي بين يديه ولنفسه صوت قعقعة فبكى النبي (صلى الله عليه وسلم) ومعه سعد بن معاذ فقال: أتبكي يا رسول الله؟ قال: نعم يا سعد. هذه رحمة يجعلها الله في قلوب عباده.

- حتى الجنة يا أخي الجنة رحمة، جاء في الحديث أن الله يقول للجنة: «أنت رحمتي أرحم بك من أشاء من عبادي»

إن البشرية اليوم تعيش في مأساة عظيمة: حروب، وكوارث، ومؤامرات، وخيانات. ويعاني ملايين النساء والأطفال والشيوخ والرجال من الظلم والقهر وقلة الأمان والخيانة والمكر والخداع، ولذا فاتصافك بالرحمة أيها القارئ العزيز ليس مفيدًا لك، ولا للمحيط الضيق الذي تعيش فيه فحسب، بل هو مفيد للبشرية المنهكة المتعبة جمعاء.

الصفة الرابعة: التواضع:

قال تعالى في كتابه الكريم: {تِلْكَ الدَّارُ الْآخِرَةُ نَجْعَلُهَا لِلَّذِينَ لا يُرِيدُونَ عُلُوّاً فِي الْأَرْضِ وَلا فَسَاداً وَالْعَاقِبَةُ لِلْمُتَّقِينَ} [القصص:٨٣].

وقال صلى الله عليه وسلم: 'وما تواضع أحد لله إلا رفعه الله'.

التواضع أساس هام جدًا في اتصالك مع الآخرين فالشخص المتكبر مهما تعلم من فنون الاتصال والتعامل مع الآخرين لن يصل إلى اتصال ناجح حقيقي، وذلك لأن تكبره سيظل حاجزًا منيعًا بينه وبين الناس.

إنَّ الكبر بمثابة الجدار العازل يعزل صاحبه عن الاتصال بالعالم الخارجي فهو يمنعك من الاتصال بالله قال تعالى في الحديث القدسي: «الكبرياء ردائي والعظمة إزاري فمن نازعني واحدًا منهما ألقيته في النار ولا أبالي».

ويمنعك من الاتصال بالجنة ودخولها: « لا يدخل الجنة من كان في قلبه مثقال ذرة من كبر ».

ولك أن تتأمل يا أخي رجلًا فقد الاتصال بالله وبالجنة وبالناس: ماذا ستكون قيمته ووزنه في هذه الحياة الدنيا ؟

لا شيء.

ومرة أخرى نجد الرسول صلى الله عليه وسلم يضرب لنا المثل في التواضع فقد روي الإمام البخاري عن أنس رضي الله عنه قال: «إن كانت الأمة من إماء المدينة لتأخذ بيد رسول الله (صلى الله عليه وسلم) فتنطلق به حيث شاءت» فكن متواضعًا إلفًا محببًا سهلًا مع الناس.

الصفة الخامسة: الحلم والأناة والرفق:

تحتاج إلى هذه الصفات كثيرًا في اتصالك مع الناس فإنه من المعلوم بالضرورة أن الكمال لله وحده عز وجل، وأن النقص من طبيعة البشر لذا ينبغي أن نتوقع الخطأ والزلل من الآخرين، فعليك أن تكون حكيمًا مع الناس كاظمًا لغيظك رفيقًا بهم مقدرًا طبيعة النقص في تكوينهم، وإن لم تفعل ذلك وسرت وراء غضبك فقد تنصرم أواصر الأخوة والمحبة ويدب الشقاق والنزاع والخلاف، قال تعالى: {وَأَطِيعُوا اللَّهَ وَرَسُولَهُ وَلا تَنَازَعُوا فَتَفْشَلُوا وَتَذْهَبَ رِيحُكُمْ} [الأنفال:٤٦].

وقال رسول الله صلى الله عليه وسلم مخاطبًا أشج عبد القيس: «إن فيك خصلتين يحبهما الله الحلم والأناة».

ولم لا تتصف بالرفق وقد قال صلى الله عليه وسلم: «إن الله رفيق يحب الرفق ويعطي على الرفق ما لا يعطي على العنف وما يعطي على ما سواه».

وقال أيضًا (صلى الله عليه وسلم): «إن الرفق لا يكون في شيء إلا زانه ولا ينزع من شيء إلا شانه».

الصفة السادسة/ قبول الآخرين على ما هم عليه الآن :-

تقبل الآخرين بكل ما هم فيه الآن بسلوكهم وصفاتهم وأخلاقهم وأفكارهم ومشاعرهم، تقبل ذلك لأن هذا هو الواقع ونحن لا نعني بالتقبل أنك توافق على كل أفكارهم أو اعتقاداتهم أو مشاعرهم، فإنك ستجد في العالم حولك أصناف شتى من الناس ستجد المسلم والكافر، والمؤمن والفاسق، والأمين والخائن، والصديق والعدو، والعصامي والعظامي، والصادق والكاذب، والمتواضع والمتكبر إلى غير ذلك من المتناقضات، وإنما أقصد تقبل كل هؤلاء لتقيم علاقات معهم وتتصل بهم، وتتعامل معهم بأسلوب صحيح فهذا تستفيد منه، وهذا تصلحه وهذا تحجم عن شره وهذا تغيره.

مثال :حديث الرسول مع الأعراب ، فقد كان يتكلم مع كل أعرابى على لهجته

والمتتبع للسنة يجد رسول الله (صلى الله عليه وسلم) يقيم علاقات واتصالات مع كل الناس بجميع أصنافهم، فتجده في موقف جالس مع كفار قريش يناقشهم ويدعوهم إلى الإسلام، وفي موقف آخر مع أصحابه يعلمهم دينهم، وفي موقف ثالث يزور جاره اليهودي المريض، وفي موقف رابع مدعو إلى طعام من رجل يهودي، وفي موقف خامس مع أزواجه يداعبهم، وفي موقف سادس مع الجارية منطلقة معه حيث شاءت.

بعض الناس وبكل أسف لا يتصل إلا مع من يوافقونه ويعزل نفسه عن مجتمعه وعن العالم الذي يعيش فيه، وبعضهم يردد كثيرًا أن أغلب الناس لا يعجبونه، وأنهم بحاجة إلى التغير حتى يتصل بهم.

وهذا فهم خاطئ، لا تنتظر التغيير من أحد، بل غير أنت من نفسك، أنت لديك القدرة على التعامل والاتصال مع جميع البشر، ومع كل البشر، ولكن إذا غيرت

من نفسك وصلت لهذا المستوى العالي من الاتصال اللامحدود وتذكر دائمًا أن التغيير يأتي من الداخل، لا من الخارج وأن الله لا يغير ما بقوم حتى يغيروا ما بأنفسهم.

وهناك مثال صيني يُضرب لهؤلاء:

« فإنَّ هناك شابًا في العشرين من عمره قرر أن يغير العالم كله خلال عشرين سنة، وبعد عشرين سنة وحينما صار في الأربعين من عمره وجد صعوبة شديدة في ذلك، وأنه لم يستطع أن يغير العالم فقرر أن يغير بلده خلال عشرين عامًا، بعد عشرين عامًا وحينما صار في الستين من عمره وجد أنه لم يصنع شيئًا، فقرر أن يغير من مدينته خلال عشرين عامًا، وبعد عشرين عامًا وحينما صار في الثمانين من عمره، قرر أن يغير من أسرته، وبعد عشرين عامًا وحينما صار في المائة من عمره، ووجد أنه لم يغير شيئًا اكتشف أخيرًا الحقيقة المرة.

مبادئ الاتصال الأساسية:

المبدأ الأول: الاتصال يقوم على فهم الآخرين والتآلف معهم:

دعنا نساعدك بداية أخي في فهم أنماط الناس من جهة استقبالهم للمعلومات والتعبير عن آرائهم، فمن هذه الجهة يقسم الناس إلى ثلاثة أقسام:

١. البصري:

هذا الشخص يرى العالم حوله من خلال الصور والرؤية بالعين حتى أنه عند الحديث عن المعاني المجردة يحولها إلى صور مشاهدة فهو يركز أغلب انتباهه على صور وألوان التجربة، وعندما يصف حادثة معينة يصفها من خلال الصور، وتجد عباراته يكثر فيها: أرى . أنظر . يظهر . مشهد . وضوح . لمعان . ملاحظة . مراقبة . منظر . الوان . ظلام . ظلال . شروق .

هذا الشخص تجده سريعًا في حركته سريعًا في كلامه في أكله، حياته على نمط سريع وذلك بسبب تأثره بالنمط الصوري القائم على الصور المتلاحقة والضوء.

٢. السمعي:

هذا الشخص الحاسة الغالبة عليه في استقبال المعلومات وفي رؤية العالم من حوله هو السمع، هذا الشخص يحب الاستماع كثيرًا وله مقدرة فائقة على الاستماع دون مقاطعة ويهتم كثيرًا باختيار الألفاظ والعبارات وتجد كلامه بطيئًا، ويركز على نبرات صوته عند الكلام كما أنه يميل للمعاني التجريدية النظرية كثيرًا.
وتجد عباراته يكثر فيها: اسمع . أنصت . إصغاء . صوت . رنين . لهجة . إزعاج . صياح . همس . ثرثرة . صهيل . زئير . رعد.
الشخص السمعي يتأنى في اتخاذ القرار ويجمع أكبر قدر من المعلومات قبل اتخاذه ويقلل إلى أدنى درجة مستوى المخاطرة، فهو رجل قرار حذر.
قال احد الحكماء : المستمع الجيد خطيب جيد.

٣. الحسي:

هذا الشخص ينصب اهتمامه الرئيسي على الشعور والأحاسيس، وإذا حكى لك عن تجربة معينة سيحكيها لك من خلال ما شعر به وما أحس به، ولذلك فإن قراراته مبنية على المشاعر والعواطف المستنبطة من التجربة.
هذا الشخص تجد كلامه أكثر بطئًا من سابقيه ويستشعر ثقل المسؤولية أكثر من غيره ولذلك ينفعل للمبادئ ويندفع للعمل لها وتجد عباراته يكثر فيها:
شعور . إحساس . لمس . إمساك . حار . بارد . ضغط . شدة . ألم . حزن . سرور . ثقل . جرح . ضيق.
وهكذا إذا فهمت شخصية الآخر، وحددت نمط إدراكه، ،فإنَّ هذا سيساعدك كثيرًا في تحقيق التآلف معه.

اختبار توضيحي :

اعرف شخصيتك :-

ها هو اختبار مكون من عشرة أسئلة لتتعرف على شخصيتك:

١. ما الذي يؤثر في قرارك بشراء كتاب؟

أ. لون الغلاف والصورة داخل الكتاب.

ب. عنوان الكتاب ومحتواه.

ج. نوعية الورق وإحساس لمسه.

٢. ما الذي تفضله حينما يشرح لك أحد فكرة جديدة؟

أ. مشاهدة الصورة الإجمالية.

ب. مناقشة الفكرة مع الشخص المعني ومع أشخاص آخرين والتفكير فيها.

ج. الشعور بالفكرة.

٤. ما الذي يحدث حينما يواجهك تحدٍّ؟

أ. ترى وتتخيل النواحي المختلفة لهذا التحدي.

ب. تتبادل الآراء حول الحلول البديلة والخيارات.

ج. تقرر وفقاً لمشاعرك.

٤. في اجتماع عمل ما هو التصرف الذي تميل إليه؟

أ. مراقبة وجهات النظر ثم إبداء وجهة نظرك الخاصة.

ب. الاستماع إلى جميع الخيارات ثم تشرح رأيك في الموقف.

ج. الشعور بالمنافسة ثم إبداء رأيك.

٥. إذا احتجت إلى معلومات محددة ما الذي تتوقع حدوثه؟

أ. تنقب بنفسك للإطلاع على أراء مختلفة.

ب. تستمع إلى أفكار الخبراء.

ج. تستعين بخبرة ومعرفة أفراد آخرين.

٦. في حالة اختلافك مع شخص آخر ماذا تفعل عادة؟

أ. تركز على بلاغ الشخص الآخر.

ب . تصغى باهتمام دون مقاطعة.

ج . تحاور بما يقصده الشخص الآخر.

٧. خلال مؤتمر أو ندوة ما هو دافعك الأول؟

أ. النظر إلى الصورة الإجمالية وتقييم الأشياء البصرية.

ب . الإصغاء لكل كلمة في البلاغ.

ج . الشعور بمعنى البلاغ.

٨. ما هو الشيء الذي تبحث عنه في علاقة إنسانية؟

أ. الشخص الآخر وهو في أحسن أحواله.

ب . كلمات دعم وتأييد من قبل الشخص الآخر.

ج . الشعور بالحب والتقدير من قبل الشخص الآخر.

٩. ما الذي تبحث عنه لدى شرائك سيارة جديدة؟

أ. الأجهزة البارزة المميزة مثل تكييف الهواء والنوافذ الكهربائية والمقاعد الجلدية.

ب . كافة التفاصيل التي يزودك بها البائع.

ج . قيادتها دون تأخير بغية الشعور بالتحكم فيها والسيطرة عليها.

١٠. عند سفرك على متن طائرة ما الذي تبحث عنه؟

أ . مقعد بالقرب من النافذة.

ب . مقعد بقرب الجناح لكونه أقل إزعاجًا للآخرين.

ج . مقعد وسط يجعلك تشعر بقدر أكبر من الطمأنينة.

المجموع الكلي [أ] [ب] [ج]

. إذا حصلت في [أ] على أعلى مجموع للنقاط فأنت بصري.

. إذا حصلت في [ب] على أعلى مجموع للنقاط فأنت سمعي.

. إذا حصلت في [ج] على أعلى مجموع للنقاط فأنت حسي.

لاحظ أين يقع المجموع الثاني للنقاط المسجلة، فهو يمثل النمط الإدراكي الثاني، والثالث طبعًا يكون أدنى مجموع قد حصلت عليه.

. وبعد أن فهمت أخي القارئ أنماط الناس فيتطرق حديثنا إلى طرق تحقيق الألفة مع الشخص الآخر، فإذا كنت في اجتماع مثلاً أو في لقاء مع شخص وتريد تحقيق الألفة مع الشخص المقابل فأمامك خطوتان:

الخطوة الأولى / المجاراة :-

المجاراة أن تجعل سلوكك الخارجي يتوافق مع سلوك الشخص الخارجي ويتم ذلك من خلال الخطوات التالية:

١. حاول أن تجعل تنفسك متوافقًا مع الشخص الآخر وقد يكون هذا غير مريح بالنسبة لك ولكن تزامن التنفس يعني تأسيس الألفة.

٢ـ حاول أن تجعل صوتك متوافقًا مع صوت الآخر من حيث السرعة . النبرة . الشدة، وسوف يساعد فهمك لطبيعة الشخصية علي تحديد الصوت المناسب لها.

٣. حاول أن تجعل حركاتك متوافقة مع حركة الآخر حركة اليدين والرجلين والرأس.

٤. حاول أن تجعل تعبيرات الجسم متوافقة مثل طريقة الجلوس. وضع اليد على الخد . وضع اليدين على بعضهما . تشبيك الأصابع، لاحظ ماذا يفعل المقابل وافعل مثله.

٥ـ تكلم مع الشخص المقابل بالأسلوب الأقرب إلى شخصيته فإذا كان شخصًا بصريًا ركز على تصوير الكلام له وضرب الأمثلة الواضحة، وأما إن كان شخصًا سمعيًا ركز على نبرة صوتك واشرح الوضع بالتفصيل وشجع المناقشة بطرح أسئلة صريحة وحاول أن تركز على المعاني والألفاظ الدقيقة.

وإذا كنت مع شخص حسي اجعله يشعر بما تقوله وتفاعل مع الكلام.

الخطوة الثانية/ القيادة:

تولد المجاراة التآزر والاتصال القوي، أما الآن وفي هذه الخطوة آن لك أن تقود الشخص الآخر بعدما حصل هذا الاتصال وهذا التآزر، هيا! خذ الآن بزمام المبادرة! قم بتغيير مقصود في سلوكك، وستجد أن المقابل يجاريك بدوره أو يتبعك، إذا حدث ذلك فإن هذا الشخص يتبع قيادتك ولديك علاقة اتصال ممتازة، الآن في هذه اللحظة تستطيع قيادته نحو النتيجة المرغوبة مثل أن تقنعه بما تريد أو تدفعه نحو عمل أو سلوك معين.

هذا هو المبدأ الأول نلخصه في الخطوات التالية:

١. فهم شخصية الشخص الآخر هل هو بصري أم سمعي أم حسي؟

٢. حقق التآلف والتآزر من خلال مجاراة سلوك الشخص الآخر.

٣- بعد الاطمئنان على تحقيق التآلف قم بقيادة الشخص الآخر نحو ما تريد وتأكد من ذلك من خلال تغيير سلوكك وملاحظة رد فعل الشخص الآخر.

المبدأ الثاني/ ثلاثية الاتصال:

يعتقد بعض الناس أنه حتى يؤثر على الآخرين ويتصل بهم اتصالاً جيداً فسيركز على الكلمات المؤثرة ويرتبها بنظام معين على حسب شخصية الآخر، وبذلك قد أتم عملية الاتصال، والواقع أنه بذلك قد حصل ٧٪ فقط من عملية الاتصال.

فقد أجريت دراسات في بريطانيا في عام ١٩٧٠م حول تأثير الكلام على الآخرين فوجدوا نسبة التأثير في الآخرين أتت على الوجه التالي:

الكلمات والعبارات ٧٪ من التأثير.

نبرات الصوت ٣٨٪ من التأثير.

تعبيرات الجسم الأخرى من عيون ووجه وأيدي وجسم ٥٥٪ من التأثير وعلى الرغم من هذه النسبة الضئيلة للكلمات والعبارات إلا أنها قد تبلغ ١٠٠٪ عند الشخص الآخر لذلك اختر كلماتك بعناية.

المبدأ الثالث/ أهمية الدقة اللغوية في الاتصال:

في عملية الاتصال نحتاج إلى أن تكون دقيقاً جدًا في اللغة التي تستعملها، وعليك أن تركب الجمل بصورة صحيحة محتوية على المعلومات المطلوبة من أجل الحصول على الإجابة المتوقعة.

. ومن ناحية أخرى فإن الآخرين أثناء حديثهم وبدون أن يشعروا كثيرًا ما يرتكبون أخطاء شنيعة في التعبير عما بداخلهم، أكثر الأخطاء التي تحدث هي: الحذف والتشويه والإلغاء، وسيأتي تفصيل ذلك إن شاء الله، لكنك تحتاج أثناء اتصالك بالناس إلى استدراك هذه الأخطاء من خلال السؤال والاستفسار والتأكد حتى تفهم الآخرين بصورة صحيحة وتصل إليك المعلومات المقصودة، وإليك شرح للأخطاء الثلاثة الشائعة في استعمال للغة:

١. الهدف:

قد يخاطب شخص ويحذف وسط الكلام معلومات أنت تحتاجها مثال [١] قُتِلَ الرجل!

نقول له: من القاتل؟

[٢] قتله الأسد.

نقول له: من المقتول؟

[٣] أنا أكثر حكمة!

نقول له: مقارنة بمن؟

٢. التشويه:

[١] مثل أن يقول لك: إنه يؤذيني.

نقول له: ما هو نوع الأذى؟

[٢] أو يصدر حكمًا معينًا فيقول مثلاً: من المؤكد أنك تفهم ما أقول.

فنقول: من المؤكد بالنسبة لمن؟ أو ما الذي جعله مؤكدًا؟

[٣] أو يربط سببًا بنتيجة: كأن يقول: أنت لا تتصل بي أنت لا تحبني.

فنقول: كيف أن مجرد عدم الاتصال يعني عدم المحبة؟

٣- التعميم:

[١] مثل أن يقول: لم أنجح في أي شيء في حياتي.

فنقول له: في كل حياتك! هل نجحت في أي شيء في حياتك ولو مرة واحدة؟

[٢] أو نقول: كل الرجال صنف خائن لم أقابل رجلاً أمينًا.

فنقول لها: لا أحد على الإطلاق؟ ماذا عن والدك؟

كل هذه الأخطاء عزيزي القارئ تقتضي منك أن تكون في تركيز شديد أثناء اتصالك مع الآخرين جاعلًا حواسك منتبهة لما يحدث.

وقد لا يترتب على هذه الأخطاء ضرر يذكر في غالب الأحيان، ولكن هناك أحيان أخرى يكلف الخطأ فيها حياة الإنسان بل حياة أمة بأكملها.

المبحث الثاني

أساليب عملية في فن الاتصال والتعامل مع الآخرين

هناك مجموعة من القواعد الأساسية التي يجب أن يراعيها الفرد في تعامله مع الآخرين، لو أراد أن يحقق التواصل معهم بشكل فعَّال:

القاعدة الأولى/ قدِّر الشخص:

التقدير حاجة فطرية يبحث عنها البشر، كل البشر يرغبون في أن يكونوا شيئًا مذكورًا؛ فالإنسان بداية يبحث عن الطعام والشراب، فإذا تمكن من ذلك بحث عن الأمن، فإذا تمكَّن من ذلك بحث عن التقدير، فإذا تمكن من ذلك بحث عن الإنجاز.

يقول الأستاذ جون ديوي « أعمق واقع للإنسان إلى العمل هو الرغبة في أن يكون شيئًا مذكورًا».

وها هو أحد المديرين الناجحين يسمى «تشارلي شواب» يسأل عن سر نجاحه في التعامل مع الناس فيقول: «إنني أعتبر مقدرتي على بث الحماسة في نفوس الناس هي أعظم ما أمتلك وسبيلي إلى ذلك هين وميسور، فإني أجزل لهم المديح والثناء وأسرف في التقدير والتشجيع».

إنَّ الناس يبحثون عمَّن يقدرهم في هذه الحياة وإذا وجدوه تمسكوا به وأحبوه حبًا شديدًا، وإليك هذه القصة العجيبة لتدرك مدى حاجة الناس إلى التقدير: يقول الكاتب الشهير ديل كارنيجي:

«ارتحل مستر «سي» عقب انضمامه إلى معهدي بمدة وجيزة إلى لونج ايلاند في صحبة زوجته ليزوروا بعض أقاربها الآخرين، ولما كان يتحتم على مستر «سي» أن يخبر طلبة فصله بنتيجة تطبيقه لمبدأ «إظهار التقدير للناس» فقد فكر في أن يبدأ بالعمة العجوز.

وألقى مستر «سي» نظرة في أرجاء البيت ليرى أي الأشياء فيه يسعه أن يبدي تقديره له وما لبث أن سأل العمة العجوز: ألم يشيد هذا البيت في نحو عام ١٨٩٠؟ فأجابته: بلى هذا على وجه التحديد هو العام الذي بني فيه.
فقال: إنه يذكرني بالبيت الذي ولدت فيه، إنه جميل، قوي البناء، فسيح الأرجاء، متعدد الغرف، وإنه لمن سوء الحظ أن مثل هذه البيوت لم تعد تشيد في هذه الأيام. فوافقته العمة العجوز على ذلك، وأخذت تحكي له ذكريات الماضي يوم كانت مع زوجها المتوفى ثم أخذت تطوف به في البيت فأبدى مستر «سي» تقديره المخلص للتذكارات الجميلة التي جمعتها خلال رحلاتها مع زوجها بقول مستر «سي» فلما فرغنا من جولتنا بأنحاء المنزل اقتادتني العمة إلى الحديثة حيث الجاراج، وهناك وجدت سيارة باكار فخمة تكاد تكون جديدة لم تمس وقالت لي العمة في لهجة رقيقة:
لقد اشترى زوجي هذه السيارة قبل أن يموت بمدة قصيرة ولم أركبها قط منذ وفاته، إنك يا مستر «سي» تقدر الأشياء الجميلة ذات الذكرى العزيزة فخذ هذه السيارة إنها لك مع أخلص تحياتي».
ففوجئ مستر «سي» بهذه المفاجأة قال: كيف يا عمتي؟ إنني أقدر كرمك طبعًا ولكني لا أستطيع أن أقبل عطيتك، إنني لست قريبًا لك ولديك أقارب كثيرون يودون أن تكون لهم هذه الباكار. فقالت في ازدراء: أقارب؟ نعم لدي أقارب ليس لهم سوى انتظار موتي كي يظفروا بهذه السيارة ولكن بعدًا لهم.

فعدت أقول لها: حسنًا إذا كنت لا تريدين أن تعطينها لأحد منهم فلماذا لا تبيعينها ؟ فهتفت مرة أخرى: « أبيعها ؟ أتحبني أبيع هذه السيارة ؟ أو تظن أنني أطيق أن أرى الغرباء يروحون أمامي ويغدون بهذه السيارة ؟ هذه السيارة التي اشتراها زوجي لي أنا ؟ إنني سأهديها لك يا مستر «سي» فأنت تقدر التذكارات حق قدرها».

هذه العجوز كانت تتلهف إلى شيء من التقدير والاعتراف بأهميتها فلما وجدت من يغدق عليها هذا التقدير لم تجد أقل من سيارة باكار تهديها له لتعبر عن امتنانها وشكرها».

وإلى جانب ذلك فإنَّ التقدير يعطي الشخص دفعة إيجابية قوية جدًا إلى الأمام، ويبني في الشخص الثقة بالنفس والشعور بالنجاح ويثبت الإنسان في مواقف الشدائد والمحن، كما فعلت خديجة رضي الله عنها حينما رجع إليها رسول الله صلى الله عليه وسلم بعدما نزل عليه جبريل أول مرة فقال لها: لقد خشيت على نفسي. فقالت له: «كلا والله لا يخزيك الله أبدًا إنك لتصل الرحم وتحمل الكل وتكسب المعدوم، وتقري الضيف وتعين على نوائب الحق».

أحيانًا تمر بالفرد منًّا بعض الأيام التي قد يصيبه فيها بعض الإحباط، فإذا ما حاول أن يصنع ملفًا داخل ذهني يجمع كل كلمات التقدير الحقيقية التي مرت به في حياته، فيبدأ في التذكر، وكلما ذكر موقفًا سجله في ذهنه، وهكذا حتى يجد نفسه قد تذكر مواقف من والده مثلا، ومن بعض المعلمين ومن أصدقائه، فإذا به يشعر بأمل كبير، وتزداد ثقته بنفسه، ويزول ما كان يعانيه من الإحباط بإذن الله.

ولا أخفي سرًّا أنَّني لجأت في كثير من المواقف التي أحسست فيها بالإحباط إلى مثل هذا الاستدعاء لتقدير الآخرين لي ولأعمالي، وحسن بلائي؛ فإذا بالأمور تعود إلى طبيعتها، حيث الثقة والإنجاز والنجاح.

ولكن يجب أن يكون تقديرك مخلصًا وصادقًا وحقيقيًّا، ابتعد عن التزلق الزائف، وأخرج الكلام من قلبك، واصدق الله فيه، استخدم كلمات ساحرة مثل ان تقول للشخص: أنت رائع، يعجبني فيك القوة والإصرار، لقد تغيرت بالفعل إلى الأحسن، إننا نقطع شوطًا كبيرًا في إنجاز ما نريد، أنت على ما يرام.

ولقد استخدم رسول الله (صلى الله عليه وسلم) هذا الأسلوب في تربية أصحابه أيّما استخدام ، والمطالع لسيرته (صلى الله عليه وسلم) يجدها مفعمة بالتقدير المخلص، ،فهذا أبو بكر يسميه بالصديق ، وهذا عمر يسميه بالفاروق، وهذا خالد يسميه سيف الله المسلول ، وهذا حمزة يسميه أسد الله ، وهذا علي بن أبي طالب ، يخبر عنه أنه منه بمنزلة هارون من موسى، وهذا عثمان بن عفان يقول عنه أنه تستحي منه الملائكة، وهذا أبو عبيدة يسميه أمين الأمة، وهذا معاذ ابن جبل يسميه أعلم الأمة بالحرام والحلال.

القاعدة الثانية/ أظهر اهتمامًا حقيقيًّا بالشخص:

على قدر اهتمامك بالناس على قدر ما يهتم بك الناس، فالناس تبحث عمن يهتم بهم ويتفقد أحوالهم ويسأل عليهم لاسيما في هذا الزمان الذي انشغل فيه كل امرئ نفسه.

وقد رأيت في حاجة الناس وتعطشهم إلى من يهتم بهم العجب العُجاب فبمجرد أن ترفع سماعة الهاتف لتسأل على شخص أو ترسل إليه رسالة على الجوال حتى تجد هذا الشخص يمتن لك هذا الصنيع العظيم امتنانًا عظيمًا، ويطلب منك أن تزيد من هذا العمل بقدر استطاعتك، بل أحيانًا تواجهني مواقف محرجة من بعض الإخوة لوهم إخوة كرام متعلمون ومثقفون! حينما يسألونني أو يطلبون مني أن أهتم بهم أو أن أسأل عليهم حينها أشعر بتقصيري تجاههم وأطلب منهم العفو والصفح.

لقد كان رسول الله صلى الله عليه وسلم يهتم بأصحابه ويتفقد أحوالهم ويسأل عن غائبهم، ويزور مريضهم، وكان أبو بكر رضي الله عنه وهو خليفة المسلمين يذهب إلى بيت امرأة عجوز ليتفقد أحوالها وينظف لها بيتها ويحلب شاتها ثم ينصرف، وهكذا كان عمر يفعل رضي الله عنه.

فلماذا لا نهتم نحن بأحوال الناس ولا نسأل عليهم ولا نُظهر اهتمامًا بهم؟

بعض الإخوة إذا جاءت أيام الامتحانات يتصل بجميع زملائه ليطمئن عليهم ، ويسعد زملاؤه بهذه المكالمة التي لا تستغرق أكثر من دقيقة: «ماذا فعلت في الامتحان اليوم؟ ما هو الامتحان القادم؟ ربنا يوفقك».

فتأمل كيف يمكن بمكالمة قصيرة أن تقيم اتصالاً ناجحًا من خلال تصرف بسيط وسهل.

يشتكى بعض الناس في فترة من فترات حياتهم من تردي وضعهم الإيماني ومن عدم قدرتهم على مواجهة الذنوب والمعاصي، وتكون المشكلة في الغالب من عدم وجود صديق صالح لكل من هؤلاء ، له علاقة قوية معهم، ويُظهر اهتمامه بهم حتى يساعدهم في اجتياز هذه المحنة، فإذا برز أحد الأصدقاء الصالحين وساعده في تجاوز هذه المحنة، فإن السر حينئذ سيكمن في الاهتمام بالشخص.

وهكذا اهتم بالشخص وتفقد أحواله تجد نفسك قطعت شوطًا كبيرًا في الاتصال معه.

القاعدة الثالثة / أظهار الحب ..

القاعدة الرابعة / حدث الآخرين بمجال اهتمامهم :-

فالفرد يميل إلى من يحاوره و يحدثه في الميدان الذي يتخصص فيه، و يميل إليه

القاعدة الخامسة / أحسن لمن تتعامل معهم تأسر عواطفهم :-

كما قال الشاعر :

أحسنْ إلى الناسِ تستعبدْ قوبهمُ   فطالما استعبدَ الإنسانَ إحسانُ

القاعدة السادسة استخدم أسلوب المدح :-

امدح الآخرين إذا أحسنوا ، فللمدح أثره في النفس ولكن لا تبالغ.

القاعدة السابعة : تجنب تصيد عيوب الآخرين وانشغل بإصلاح عيوبك..

القاعــدة الثامنــة : تواضــع فالنــاس تنفــر ممــن يــستعلي علــيهم..
القاعدة التاسعة : تعلم فن الإنصات فالناس تحب من يصغي لها ..
القاعدة العاشرة : وسع دائرة معارفك واكسب في كل يوم صديقا..
القاعدة الحادي عشر : اسعَ لتنويع تخصصاتك واهتماماتك تتسع دائرة معارفك وتتنوع صداقاتك ..
القاعدة الاثنا عشر : للناس أفراح و أتراح فشاركهم وجدانيا و للمشاركة في المناسبات المختلفة مكانتها في نفوس الناس ..
القاعدة الثالثة عشر : حاول أن تكون واضحًا في تعاملك ..
وابتعد عن التلون والظهور بأكثر من وجه .. فمهما بلغ نجاحك فسيأتي عليك يوم وتتكشف أقنعتك .. وتصبح حينئذٍ كمن يبني بيتًا يعلم أنه سيهدم
القاعدة الرابعة عشر : حافظ على مواعيدك مع الناس واحترمها..
فاحترامك لها معهم.. سيكون من احترامك لهم.. وبالتالي سيبادلونك الاحترام ذاته.
القاعدة الخامسة عشر : لا تكن لحوحًا في طلب حاجتك..
لا تحاول إحراج من تطلب إليه قضاءها.. وحاول أن تبدي له أنك تعذره في حالة عدم تنفيذها، وأنها لن تؤثر على العلاقة بينكما. كما يجب عليك أن تحرص على تواصلك مع من قضوا حاجتك حتى لا تجعلهم يعتقدون أن مصاحبتك لهم لأجل مصلحة.
القاعدة السادسة عشر : اختر الأوقات المناسبة للزيارة..
ولا تكثرها.. وحاول أن تكون بدعوة.. وإن قمت بزيارة أحد فحاول أن تكون خفيفًا لطيفًا.. فقد يكون لدى مضيفك أعمال وواجبات يخجل أن يصرح لك بها، ووجودك يمنعه من إنجازها .فيجعلك تبدو في نظره ثقيلاً.

القاعدة الثامنة عشر : ابتعد عن التكلف بالكلام والتصرفات..

ودعْك على طبيعتك مع الحرص على عدم فقدان الاتزان.. وفكر بما تقوله قبل أن تنطق به.

القاعدة التاسعة عشر : حاول أن تقلل من المزاح..

فهو ليس مقبولًا عند كل الناس.. وقد يكون مزاحك ثقيلاً، فتفقد من خلاله من تحب.. وعليك اختيار الوقت المناسب لذلك.

القاعدة العشرون: حاول أن تنتقي كلماتك..

فكل مصطلح تجد له الكثير من المرادفات فاختر أجملها.. كما عليك أن تختار موضوعًا محببًا للحديث.. وأن تبتعد عمًّا ينفر الناس من المواضيع.. فحديثك دليل شخصيتك.

حركات الجسد ودلالة كلٍّ منها:

وحركات الجسد: تشمل الرأس والعينين والاكتاف والشفاه والحواجب والرقبة والساقين والذراعين والأصابع والإشارات والإيماءات كلها قد تشير إلى أى مدى نشعر بالراحة والسعادة والمودة والقلق والعصبية والعديد من الرسائل الأخرى..

فمثلاً:

مس اليد للوجه أثناء الحديث أمر مرتبط بالكذب، وكذلك الحال عند لمس الأنف أثناء الكلام .

وقد يلجأ البعض إلى لمس الأذن عند التشكيك بكلام يقال أمامهم .

- عندما يعقد اجتماع ما لمؤسسة أو إدارة، ويلقي المدير نكتة عرضية نجد أن كلاً من الحاضرين يصطنع ابتسامة مزيفة تظهر بوضوح في عضلات زاويتي فمه التي تُشَدّ وتُرخى في اتجاه الأعلى، أما في الابتسامة الحقيقية فإنَّ عضلات أطراف العينين تتقلّص أيضًا .
- وإذا شبكت المرأة يديها بشكل لين فهذا دليل انفتاحها على الجو المحيط بها.
- عندما يهز البعض رءوسهم في إشارة إلى التأييد والاهتمام نجد أن الشخص المتكلم يزيد من سرعة كلامه.
- بينما يشير تشابك الذراعين وتباطؤ رفرفة العينين إلى الملل أو إلى عدم الموافقة ما يحتمل أن يجعل المتكلم يبطئ في كلامه.
- لصق الكاحلين أثناء الجلوس يشير أيضًا إلى الإصابة بحالة من القلق.
- حضن الرأس باليدين مع النظر إلى أسفل يشير الى حاله من الملل.
- حركة فرك اليدين تعني الانتظار.
- وضع اليد على الخد إشارة إلى التأمل والتمعن.
- شبك اليدين وراء الظهر يدل على الغضب والقلق.

- الذي يقف واضعًا يديه على الأوراك يوحي بالعدائية أو الاستعجال.
- ابتسامة لطيفة كافية لإرسال موجة إيجابية تشجع الآخرين للاقتراب، أما الابتسامة العريضة والجامدة ، فهي توحي بالتصنع والعصبية.
- ملامسة الشعر هي مرادف لقلة الثقة بالنفس، والشعور بعدم الاطمئنان وفقدان الأمان.
- ملامسة الذقن هي محاولة لاتخاذ قرار.
- قضم الأظافر هو تعبير عن حالة عصبية أوعدم الشعور بالأمان
- استعمال الأظافر للدق على طاولة أو شيء جامد هي تعبير واضح عن التلهف وقلة الصبر .
- أن يكون الإبهامان متلاصقين، فهذا يعني أن المتحدث عقلاني وكريم ومثقف ويستطيع التأقلم مع الظروف العامة .
- عندما يجري تعريف بعض الناس إلى بعضهم الآخر يظهر مستوى ما من الاهتمام يُعبّر عنه بازدياد رفرفة أجفان العينين من 18 مرة إلى أكثر من ٢٥ مرة في الدقيقة.
- نحن نشاطر الآخرين الذين لا نكاد نعرفهم السوائل الباردة لأنها جاهزة ولا تتطلب وقتًا .
- نشاطر السوائل الساخنة الناس ذوي العلاقة الودية الأقوى بنا،لأنها تحتاج إلى زمن أكبر لتحضيرها.
- فهل هذا هو السبب الذي يجعلنا نقدم ضيافة من المشروبات الساخنة للناس الذين تجمعنا بهم الألفة والمودة.

وربما لهذا السبب أيضًا قد يُعدّ تقديم أي مشروب آخر غير القهوة الساخنة ، أو الشاي السّاخن مثلًا نوعًا من الاستخفاف بالضيف الذي يشعر بشيء من برودة الاستقبال إذا لم تقدم له القهوة ، أو المشروب السّاخن بشكل عام.

- وضع اليدين على الطاولة باتجاه الشخص المتحدث فهذه بمثابة دعوة لتكوين علاقة حميمة .
- يفضل المرء أن يتوجه بعد دخول السوق أو المحلات التجارية إلى اليمين لأنه سوف يستخدم يده اليمنى الأقوى ويشعر بالانشراح إذا كانت الممرات واسعة، بينما يشعر بالضيق إذا كانت هذه الممرات ضيقة؛ ولذا يحاول أصحاب المخازن تنفيذ هذه الرغبات ؛ إذ يضعون السلع الغالية الثمن في اتجاه اليمين وفي الممرات الواسعة ويجب أيضًا أن تكون السلع في تناول الزبون، لأنه لا يشتري عادة أية سلعة لا يمسها بيده، وقلما يشتري أحدنا سلعة كتب عليها » ممنوع اللمس« .
- عندما تكون اليد مفتوحة فهذه الإيماءة تقترن بالصدق والخضوع .
- في حال كون الذراعان متقالبتين فمعنى ذلك أن الشخص بحالة دفاعية سلبية .
- تعمد مطاعم الوجبات السريعة للإكثار من الألوان الفاقعة والحادة مثل الأحمر والأصفر ، وذلك لكي لا يشعر الزبون بالراحة ويطيل الجلوس في المطعم ، مما لا يتيح الفرصة لمزيد من الزبائن بالدخول.

إنَّ انفعالات الجسد ، برغم عالميتها ، تختلف بحسب الحضارات والشعوب، فالإبتسامة لا تعبّر عن الرضا دائمًا ، وحركة اليدين تدلّ على مضامين مختلفة وفقًا لطبيعة الحضارة التي ينتمي إليها الشخص. مع ذلك تشير حركات الجسد عمومًا إلى مدلولات متشابهة ، أو متفقٍ عليها ضمن قواعد معينة ، وأي خرق لأيٍّ من تلكم القواعد ربما يسبب سوء فهم ، إثر حركة جسدية غير مقصودة مثلاً.

إذن ينبغي الاقتصاد بحركاتنا أثناء الكلام ، فالجسم يتكلم قبل اللسان أحيانًا . والآن لنتمعن في طائفة لابأس بها من الحركات الجسدية مع إيحاءاتها :

- ضم الذراعين : عندما يقوم الشخص الذي تتحدث إليه بضم ذراعيه ، فهو يريد أن يقول أتركني لوحدي أو لا أتقبّل ما تقوله أو غير مهتم به.
- الذراعان خلف الرأس ، والميلان إلى الوراء : في علاقة جديدة ، غالبًا ما تستخدم هذه الحركة للتعبير عن الرغبة في السيطرة أو القوة.

- لغة الجسد المغلقة :

❖ الإشارة بالأصابع نحو مستمعك أو نحو الطاولة يبدو عدائيًا جدًّا . والمستمع يمقت هذا . لذا استخدمْ لغة مفتوحة.

❖ اليدان خلف الرأس والانحناء إلى الوراء في الكرسي : يعبّر عن موقف استعلائي ، أناني.

❖ اليد على الرقبة : يعني أن الشخص الذي تتحدث معه يكون مصدر ضيق.

❖ منع النظر بإغلاق العينين باليدين أو التحول بعيدًا (أي ليس هناك تواصل بالعيون)

❖ الذقن على اليدين : يدل على الملل.

❖ اللعب بالقلم أو بأي شيء في يديك : يعبّر عن الملل أو العصبية.

لغة الجسد المفتوحة :

❖ الانحناء إلى الأمام : إشارة الى الإصغاء.

❖ الإيماء بالرأس : دلالة على الفهم. لا تستخدم هذه الحركة أمام الكاميرا.

❖ إمالة الرأس (عند الإصغاء) : يعني أنك مستعد لسماع الحقائق. لا تقمْ بهذه الحركة أمام الكاميرا.

❖ الراحتان المفتوحتان : إنني أصدّق بهذا . وتعدّ إشارة مخلصة.

❖ لمس مؤخرة العنق : انك مصدر إزعاج لمتحدثك.

❖ لمس ذراع شخص آخر: تؤدي هذه الحركة إلى ترسيخ العلاقة.

- تبين جميع الأبحاث المتوفرة أن لغة الجسد هي الجزء الأهم من أي رسالة تنتقل إلى الشخص الآخر وأن ما بين (50-80%) من المعلومات يمكن أن تنقل بهذه الطريقة، وأن الرسالة غير الشفوية المنقولة هي غنية، ومعقدة في طبيعتها، وتحتوي على تعابير الوجه والقرب من الشخص المتكلم ، وحركات اليدين والقدمين، وملابس الشخص المتكلم ونظراته، وتوتره، وانفعالاته وما إلى ذلك.

ويوجد هناك عاملان مهمان :

- هل يستطيع جسدك أن يقول ما تريده منه؟
- وهل تستطيع أن تفسر لغة أجساد الآخرين؟

إن الكثيرين منا لا يعون لغات أجسامنا ؛ حيث إن هذا ينطبق على الرجال الذين لا يلاحظون الإشارات التي تنبعث من أجسامهم ، وأجسام الآخرين ، ويتجاهلونها حول أشياء مهمة جدًّا .

وإنه لمن المفيد أن ينضم المرء إلى ورشة علمية تدور حول كيفية تحليل واكتشاف الإشارات المضللة للغة الجسد .

وإليك بعض الأشياء التي يمكن أن تجربها:

ابدأ بالانتباه الواعي للغة أجسام الناس حيث يمكن أن تشاهد التلفزيون لمدة عشر دقائق مع إخفاء الصوت كليًّا.

دون بعض الملاحظات عن لغة أجسام الناس المحبوبين والمحترمين والمسموعين:

- كيف يقفون أو يجلسون؟
- ما نوع التعابير التي يملكون؟
- ماذا تفعل أيديهم، وأقدامهم؟

- ما نوع النظرات التي يملكونها؟
- ما هي الوسائل غير الشفوية التي يمتلكونها؟
- هل يتصرفون بعكس لغة أجسادهم الإيجابية وهل هذا يؤثر عليهم؟
ابدأ بالتصرف بلغة الأجساد الإيجابية لمن تحب، وتحترم، وسيبدأ الناس الآخرون بالنظر إليك بشكل مختلف عن السابق.

وحدها العيون تتخطى كل اللغات وتغزو كلّ الحصون، فتلتقي في لحظة لتحكي بلمحة ما يعجز عنه اللسان وتتسلل إلى أعماق النفس لتقول كلماتها الخاصة جدا والصادقة جدًا، فهي لغة لا تعرف الكذب ولا الرياء...لغة ليست بلغة لكنها مرآه صافيه تعكس مباشرة كل المشاعر وتبوح بالأسرار ...

١- العين:

تمنحك واحدًا من أكبر مفاتيح الشخصية التي تدلك بشكل حقيقي على ما يدور في عقل من أمامك ، ستعرف من خلال عينيه ما يفكر فيه حقيقة ، فإذا اتسع بؤبؤ العين ، وبدا للعيان فإن ذلك دليل على أنه سمع منك توًّا شيئًا أسعده ، أما إذا ضاق بؤبؤ العين فالعكس هو الذي حدث ، وإذا ضاقت عيناه ربما يدل على أنك حدثته بشيء لا يصدقه وإذا اتجهت عينه إلى أعلى جهة اليمين فإنه ينشئ صورة خيالية مستقبلية، وأذا اتجه بعينه إلى أعلى اليسار ، فإنه يتذكر شيئًا من الماضي له علاقة بالواقع الذي هو فيه ، وإذا نظر إلى أسفل فإنه يتحدث مع أحاسيسه وذاته حديثًا خاصًا ويشاور نفسه في موضوعٍ ما.

٢. الحواجب:

إذا رفع المرء حاجبًا واحدًا فإن ذلك يدل على أنك قلت له شيئًا إما أنه لا يصدقه ، أو يراه مستحيلًا ، أما رفع كلا الحاجبين ، فإن ذلك يدل على المفاجأة . أما إذا

قطّب ما بين حاجبيه مع ابتسامة خفيفة ، فإنه يتعجب منك ، ولكنه لا يريد أن يكذبك .

وإذا تكرر تحريك الحواجب ، فإنه مبهور ، ومتعجب من الكلام ، وموجات كلامك تدخل على دماغه بأكثر من شكل .

٣. الأنف والأذنان:

فإذا حكّ أنفه أو مرّر يديه على أذنيه ساحبا إياهما بينما يقول لك إنه يفهم ما تريده، فهذا يعني أنه متحير بخصوص ما تقوله ، ومن المحتمل أنه لا يعلم مطلقاً ما تريد منه أن يفعله .

ووضع اليد أسفل الأنف ، فوق الشفة العليا دليل أنه يخفي عنك شيئًا، ويخاف أن يظهر منه.

٤. جبين الشخص:

فإذا قطّب جبينه ، وطأطأ رأسه للأرض في عبوس فإن ذلك يعني أنه متحير، أو مرتبك ، أو أنه لا يحب سماع ما قلته توًا ، أما إذا قطّب جبينه ، ورفعه إلى أعلى فإنَّ ذلك يدل على دهشته لما سمعه منك.

٥. الأكتاف:

فعندما يهز الشخص كتفه فيعني انه لا يبالي بما تقول.

٦. الأصابع:

نقر الشخص بأصابعه على ذراع المقعد أو على المكتب يشير إلى العصبية أو عدم الصبر.

٧. وعندما يربت الشخص بذراعيه على صدره:

فهذا يعني أن هذا الشخص يحاول عزل نفسه عن الآخرين أو يدل على أنه خائف بالفعل منك.

هذه الإشارات السبع تعطينا فكرة عن لغة الجسد وكيف يمكن استخدامها في إبراز قوة شخصيتك و التعرف على ما يفكر به الآخرون بالرغم من محاولاتهم إخفاء ذلك.

لغة الجسد في حركات مجتمعة :-

قد يكون هذا العنوان غريبًا ولكنه يشير ببساطه إلى العديد من ردود الأفعال والحركات التي تحدث في وقت واحد أو تتعاقب الواحدة تلو الأخرى في فترة زمنية قصيرة، ومنها :

١. الشعور بالحيرة والإحساس بالقلق .
٢. محاولة التركيز مع الإحساس بالقلق .
٣. عدم القدره على الفهم ، والشعور باليأس والفشل .

التأكد من دلالات لغة الجسد:-

توجد كثير من الحركات قد يكون لها معنى حسي ، وليس معنى نفسيًا ؛ لذا يجب التأكد من المعنى الحقيقي وراء هذه الحركات ، وعدم محاولة تفسيرها بمعزل عن غيرها .

ومن الحركات وردود الأفعال التي يأتي بها الإنسان :

١. حك الأنف : المعنى النفسي له الكذب وعدم التصديق ، والحسي هو الشعور بحكه في الأنف.
٢. إسناد الظهر إلى الوراء أثناء الجلوس:- المعنى النفسي هو الإحساس بالتفوق والغرور ، والحسي هو الشعور بالاسترخاء ، أو الإحساس بالتعب والإرهاق.

٣. وضع اليدين في الجيبين : المعنى النفسي هو الغموض والانطوائيه وربما الاحباط والحسي هو الشعور ببروده في اليدين أو البحث عن نقود

٤. وضع ساق فوق الاخرى : المعنى النفسي هو اتخاذ موقف دفاعي وربما عدائي والشعور بالكبت والحسي هو بالنسبه للرجال الاحساس بالراحه وبالنسبه للنساء ملائمه ذلك لطبيعتهن وقواعد الجلوس عندهن

٥. التثاؤب : المعنى النفسي هو مواجهة موقف صعب أو الشعور بالملل والحسي هو الاحساس بالتعب والإرهاق أو قلة الهواء.

اكتساب ثقة الآخرين عن طريق انفعالات الجسد:-

١) استخدام اليدين :

يمكن اكتساب ثقة الطرف الآخر عن طريق إظهار يديك أمامه وتحريكهما بطريقه طبيعية.

٢) النظر إلى العينين :

ركز نظرك على الجزء الأسفل من وجهه أسفل العينين إلا إذا كنت تتعامل مع شخص متسلط أو صعب المراس ولا تُطِل التحديق في العينين مباشرة، فقد يكون ذلك علامة على عدم الصدق والكذب.

٣) تقليد الحركات :

قد يكون لهذا الأسلوب فاعلية شديدة ، فهو يعطي انطباعًا باحترام من تتعامل معه والإعجاب به ، ولكن مع مراعاة ألا يكون واضحًا بصورة مبالغ فيها.

التعرف على الشخصيات من خلال انفعالات الجسد:-

١- الشخصية المسيطرة: يقوم بتربيع ذراعيه وشد جسده في وضع متصلب عند الوقوف مع الرجوع بالظهر قليلاً إلى الخلف.

٢- الشخصية التي تدّعي المعرفه:- تقوم بوضع الكفين في مواجهة بعضهما البعض بحيث تشير الأصابع إلى أعلى. وتعد هذه الحركة إحدى الحركات الشائعة بين المتهنين بالمحاماة.

١. الشخصية المتسلطة: تميل إلى مصافحة الآخرين من خلال مد الذراع في وضع متصلب مع توجيه الكف إلى اسفل بحيث تسيطر على من تصافحه بنظرة ثاقبة موجهة إلى أسفل .

الخداع و الكذب وانفعالات الجسد:-

كل منّا ينغمس أحيانًا في نوع من الخداع الخفيف يعرف بالمخاتلة إلى درجة معينة، ومن أكثر أنواع الخداع شيوعًا الادّعاء بالمعرفة فوق حدود معرفتك الحقيقية من أجل كسب أفضلية لدى الطرف الآخر، لكن مهما كان المخادع ، أو «المخاتل» بارعًا ومتمرسًا، فإن الخداع يسبب دائمًا درجة من الضغط النفسي الذي يعبر عن نفسه في لغة الجسد. لكن بعض المخاتلين المتطورين ربما يجربون معك أسلوب الخداع المزدوج، وذلك بالنظر إلى عينيك اكثر من العادة ، وربما يبتسمون لتشتيت انتباهك ، أو استرضائك، لكن الابتسامة الحقيقية الصادقة تتضمن تقلص العضلات حول العينين بخلاف الابتسامة المزيفة التي يقصد منها التغطية على الكذب.

معظم الناس يؤمنون بأيديهم عندما يتكلمون وهم يدركون أن هذه الإيماءات تنقل جزءًا من المعنى. وعلى الأغلب فإن المخاتل أقل استخدامًا لإيماءات اليدين ، والذراعين من الصّادق. ولذلك فإنّ من العلامات التي قد تدلك على المخادع

وضع اليدين في الجبين وتشبيك الكفين ، وضم أصابع اليد الى الداخل بدلًا من بسطِها.

والإيماءة الوحيدة التي يزداد تكرارها عند الكذب هي هز الكتفين تعبيرًا عن الاستهجان أو اللامبالاة.

وكأن اليدين تريدان إنكار ما يقوله الفم.وإن كنت حاذقًا ، ودقيق الملاحظة.

وربما يمكنك أيضًا الانتباه إلى توتر الكاذب، من خلال قراءة اضطراب حركات جسمه الإجمالية، كالحركات الالتوائية الخفيفة وتغيير وضعية الجلوس بين الفينة والأخرى.

ولقد أظهرت الأبحاث التي أجراها عالم الأنثروبولوجيا الأميركي «بول إيكمان » أنه من الأسهل اكتشاف أمر الكاذب بمراقبة قدميه ، بدلًا من مراقبة وجهه.

ومن المهم أيضًا كيف يلمس المخاتل وجهه ، وهو يلفق قصة لا تصدق.

ويورد عالم السلوك «ديموند مدريس » هذه القائمة بأمارات الخداع:

التمسيد على الذقن، الضغط على الشفتين، تغطية الفم باليد، لمس الانف، فرك الوجنة، حك الحاجب، لمس حلمة الأذن وتهذيب الشعر.

وتعتبر حركة تغطية الفم باليد إشارة تعكس صراعًا بداخل الدماغ ؛ إذ تقوم المنطقة الدماغية التي تلفق الكذب بإجبار الفم على مواصلة الحديث، لكن الجزء الدماغي الذي يدرك بصورة غريزية أن الكلام غير صحيح يحاول التغطية ، وهكذا ترتفع اليد نحو الفم.

أما لمس الأنف هو نسخة معدلة من الحركة السابقة ؛ لأنه يتضمن تغطية الفم جزئيًا.

وهناك سبب هام آخر للمس الأنف ؛ فالكذب يبعث على التوتر ، ويسبب تغيراتٍ في تدفق الدم إلى الوجه، تتجسد على شكل احمرار في الوجه عند الأشخاص الحساسين، وتسبب هذه التغيرات أيضًا ببعض الاحتقان في أنسجة الأنف الداخلية ؛ مما يدفع الكاذب أو المخادع إلى لمس أو فرك أنفه.

وخلال إدلاء الرئيس الأميركي السابق « بيل كلينتون » بشهادته أمام هيئة المحلفين في قضية « مونيكا لوينسكي» لمس أنفه حوالي ٢٦ مرة ، وهو يردّ على أسئلة المحكمة.

ومن الملاحظ أيضًا أن المخاتل يحاول عادة تجنب التماسّ المباشر مع الشخص الآخر الذي يُصغي للأكاذيب؛ وذلك لأن بقاء مسافة فاصلة بينهما يقلص الإحساس بالذنب من جانب الكاذب. ولذلك فإن المخادعين يجدون من الأفضل لهم تلفيق الأكاذيب على الهاتف ، أو بينما يقومون بأعمال ثانوية أخرى خلال الكلام من أجل كبح تسرّب علامات الكذب اللاإرادية من لغة جسدهم.

كما أنَّ اختيار الكلمات يلعب دورًا مهمًّا أيضًا ؛ فعندما يكذب المرء، يحاول جهده ألا ينسب الكلمات لنفسه؛ ولذلك فإنه يتجنب استخدام الضمير «أنا» أو «نحن»، ويقول مثلا «نعم» بدلًا من «نعم، أنا فعلت كذا» أو «نعم، أنا أتقن كذا» خلال مقابلات العمل. لكن إذا أردت أن تكتشف المتكلم عن حقيقته عليك أن توجه له اسئلة حول شعوره حيال الأشياء التي يتحدث عنها، فكما يقول الدكتور سكنير : «من السهل على المرء تلفيق أحداث لم تحدث، لكن من الصعب جدًا عليه أن يكذب بشأن مشاعره».

المبحث الثالث

الاستماع ودوره في إنجاح التفاهم والحوار

عندما نتحدث.. نحب أن يستمع إلينا الآخرون.. لعلَّ هذه طبيعة عامة فينا جميعًا.. لأنَّ الاستماع يُشعرنا بالثقة والاحترام.

وقد أثبت علماء النفس الاجتماعي أنَّ الاستماع الجيد إلى الآخرين ليس بالضرورة ينتهي إلى التأثير الكامل عليهم إلا أنه يزيد من أواصر المحبة والتقارب الروحي والعاطفي بين الناس.

كما أن من أبرز سمات العظماء وأصحاب النفوذ والتأثير في المجتمعات هي الاستماع والإصغاء إلى كلام الآخرين..

فليس كثرة الكلام دليلاً على قوة الشخصية، ولا قوة التأثير بل ربما – أو في الغالب – ينتهي كثرة الكلام إلى ما لا يُحمد عُقباه من النتائج..

فإنَّ الكلام الكثير يعرّض صاحبه إلى الوقوع في الأخطاء الكثيرة أيضًا والدخول في مجالات بعضها هامشية قد تضر، ولا تنفع، بالإضافة إلى أن الملل الناجم منه ربما ينزل بمستوى الحديث إلى مصاف الحديث العادي والكلمات فاقدة القيمة أو الشعارات التي تفتقد إلى المزيد من الواقعية..

وبالتالي فإن من كثر كلامه كثر خطؤه..

استماع القادة:

إنَّ بعض المدراء والقادة يستصعبون الاستماع إلى أصدقائهم العاملين معهم تصوًا منهم أن ذلك مضيعة للوقت أو انشغالًا بأمور جزئية لا تعد مهمة. والحال أن هذا من الأخطاء الكبيرة عل المدى البعيد.. صحيح أن بعض ما يقال ويثار في الكلام يعد من الهامشيات ويأخذ من وقت المدير وأعصابه الشيء الكثير إلا أن الكثير منه أيضًا قد يكون مهمًّا، ويُسهم إسهامًا فعالًا في تحسين وضع العمل، وربما يقدح في ذهن القائد أمورًا تعينه على اكتشاف الكثير من الخفايا والمهام أو توصله إلى الأفكار الاستراتيجية على مستوى الفكر أو التطبيق..

أو على الأقل تضع المدير في الأجواء الخاصة للعمل والعاملين أيضًا التي في الغالب هو بعيد عنها، وكلنا يعرف مدى دور الإحاطة بالأجواء الخاصة في الإدارة الجيدة، هذا فضلاً عن الفوائد الروحية والفكرية التي يكتسبها الأفراد جرّاء المجالسة مع الكبار والمحاورة مباشرة معهم.. وهناك ملاحظة مهمة ينبغي ألا يغفل عنها المدراء في ذلك وهي:

١- أن صاحب الكلام في الغالب لا يخلو من إحساس بالظلم، أو إحساس بالحرمان أو نقص يود إيصاله إلى الدائرة الأعلى لتنتصف إلى حقه أو يحمل اقتراحات أو تصورات يراها تساهم بشكل كبير في تحسين الأداء أو تطوير العمل أو تنظيم الوضع الإداري بشكل جيد.

٢- أن الإنسان إذا أحسّ بحاجته إلى الكلام سيكون مشدودًا إلى البوح به وربما تنشحن نفسه بذلك وتكبر الشحنات وتتفاعل معه كلما تأخر إفراغها وإثارتها. وعليه فلا بد لهذه الشحنات من تفريغ فاذا وجد الإنسان أمامه من يستمع إليه من الأفراد الذين يهمه سماعهم أو يريد إيصال كلامه إليهم يكون قد شعر بأنه أدى ما عليه وحقق بعض غرضه وأما إذا وجد أمامه الباب موصدًا فإن ذلك سينعكس عليه سلبًا، وربما يصدمه نفسيًّا، ويعود إلى ما لا يُحمد عقباه من ردود الفعل؛ لأن

الكلام شحنة كبيرة في النفس وطاقة جبارة لا بدَّ أن نوجد لها منافذ للتنفيس أو التنظيم لكي نستثمر إيجابياته ونحد من سلبياته.

وينبغي ألا ننسى أبدًا أن السيل الجارف يتكون من القطرات، والقشة ربما تقصم ظهر البعير..

٣ - الكثير من المشاكل الصعبة والأزمات الخطيرة كانت في بادئ أمرها صغيرة. ولما لم نلتفت إلى احتوائها وتحديدها تكبر ثم تنفجر وتعود على الجميع بالضرر.

٤- إذا لم نستمع إلى الآخرين بشكل جيد وفعَّال – فإنَّ ذلك قد يزرع للمسئولين صورة في أذهان أصدقائهم، تصورهم بأنهم لا أباليون أو أنهم يترفعون عن مجالسة أصدقائهم والمتعاونين معهم، وما يترتب على هذا الانطباع السيئ من النتائج الخطيرة والأضرار البالغة على العمل والعاملين أوضح من أن تخفى.

تخفيف التوتر:

هل جربت الدخول في محاورة مع شخص كثير الكلام؟!.

- ما هو شعورك وهو يتحدث إليك مسهبًا؟!.
- وهل جربت محاورة أناس يستمعون أكثر مما يتكلمون؟ فما هو شعورك معهم؟.

لا شك أنك تشعر أحيانًا بأن الثاني قوي الشخصية والتأثير واسع المدى وواثق الخطى بينما الأول يشعرك بالمزيد من الملل والسأم وبالتالي لا يستطيع أن يحقق أهدافه المرجوّة.. لأن الكلام وسيلة للتعبير والتفاهم وخير الكلام ما قلّ ودلَّ .

فإذا زاد الكلام عن حدّه ابتلي بالتكرار وتوضيح الواضحات التي هي من مستهجنات البلاغة ، وبالعكس من ذلك الاستماع فقد أورثت التجارب العديدة – فضلاً عما ورد في الأخبار الشريفة، وما أثبته علماء النفس الاجتماعي – المزيد من القناعة في أن الاستماع الجيد من أهم الأدوات الرئيسية للوصول إلى قلوب الآخرين والتفاهم المثمر معهم..

وخاصة في مواقع الخلاف والتوتر. وفي الواقع لوحظ أنها تؤدي دوراً كبيراً في التخفيف من التشنجات وتهدئ من الميول العدوانية واستعمال العنف في لحظات الانفعال.

فعندما نستمع بانتباه وهدوء إلى محدثينا محاولين فهم ما يقولونه، فإنه من الصعب أن نقع أسرى الإثارات والاستفزازات التي يمكن أن نتعرض لها..

كما أنه من الصعب – في الغالب – أن نواجههم بالعنف أو نمارس معهم شكلاً من أشكال السيطرة أو نتعصب لآرائنا فقط ونتصرف وكأننا وحدنا على حق.. أو نقوم بتغيير الموضوع أو استعمال المغالطة في طريق الحوار.

إذًا الإصغاء الفعّال والمدروس يشكل صمام أمان يحمينا من الوقوع في إسارة أفكارنا المسبقة أو انفعالاتنا الحارة.. فكيف إذا مارس طرفنا الآخر الأساليب نفسها وقابلنا بالهدوء والثقة واستمع إلينا جيدًا أيضًا؟.

في الأجواء العادية المريحة – كمحادثة صديق حميم أو قريب في شؤون الحياة – نستمع إلى محدثينا بشكل جيد وهادئ.. ونحس وكأننا نحتاج إلى المزيد من الاستماع إلى كلامهم..

وباختصار نسمح لهم أن يقولوا ما عندهم ونحاول نحن أيضًا أن نتعاطف مع ما يقولون، ونشعرهم بالاهتمام والتفاعل، بل ونساعدهم على طرح مشاكلهم بوضوح وأمان.. لأننا نستمتع بكلامهم.. أو نحب أن نكسب ودّهم ونحافظ على علاقاتنا معهم بشكل جيد ووطيد..

وأما عندما تكون الأجواء متوترة ومشحونة بالانفعالات – وهو الذي يحصل في مواقف الخلاف غالبًا– فإن العديد منا ينسى إمكاناته الكبيرة في احتواء الأزمة فيتورط فيها بل وربما يزيدها اشتعالاً، إذا لم يبد من نفسه اهتماماً للإصغاء وفهم ما يقوله الطرف الآخر وماذا يريد؟.

والسؤال الذي يطرح هنا هو: كيف ينبغي أن نصغي لنحتفظ بثقتنا في احتواء الأزمة رغم التوتر المتصاعد؟

وماذا يمكننا أن نفعل لنشجع الطرف الآخر – المنفعل – على التعاون بدلًا من الصراع أو امتصاص مضاعفات الانفعال على الأقل؟

وما هي الأساليب التي توفر إصغاءً فعالًا في إجراء الحوار؟.

لاشك أن هناك العديد من المهارات العملية التي لا يكفي معرفتها والعلم بها في فرض السلام على التوتر ما لم نمارسها ممارسة ميدانية متواصلة.

الأدوات الأساسية للاستماع الفعّال:

أولاً- لخّص محاورتك:

على الرغم من بساطة التلخيص إلا أنه يعتبر مفتاحًا مهمًّا من مفاتيح الإصغاء الفعّال، وإذا جربت مرة – وأنت تحاور- تلخيص ما يدور بينك وبين محادثك وسجلت النقاط البارزة من حديثه ستتوصل إلى الفوائد الكبيرة التي تحصل عيها جرّاء ذلك، سواء على صعيد كسب الود والمحبة، أو على صعيد التفاهم والاتفاق..

ولو أوجزنا الفوائد الجمّة التي نكسبها من التلخيص بشكل نقاط سنجد كم للتلخيص من أهمية في تفعيل الحوار واستثماره..

فعندما نلخص ما يقوله محدثنا بين حين وآخر فإننا:

١- نعطيه المزيد من انتباهنا وتركيزنا على مؤدى كلامه والوصول إلى عمق مضامينه ومراميه.. لأن الكتابة والاستماع معاً يشتركان لشد الذهن إلى محور الكلام والحؤول دون شروده إلى ما يصرفه عن صلب الموضوع.

٢- ونوضح له في الوقت نفسه أننا نتابع معه مجريات الحديث وتسلسل موضوعه فيشعر بالمزيد من الثقة والتركيز أيضاً لإشباع الموضوع بما يثري البحث ويمنعه من الهامشيات، وهذا أمر يعود علينا أولاً أيضاً لأنه يسهل علينا فهم ما يدور في خلد طرفنا الآخر وتفهم مصالحه وأغراضه وهو بدوره يوفر لنا قدرة أكبر على إدارة الحوار بما يلبّي طموحاتنا ويعود على الجميع بالنفع.

٣- إنه يجنّبنا الوقوع في شراك الفهم الخاطئ لما يقوله الطرف الآخر وبالتالي تبني بعض الآراء والمواقف التي ربما تسيء إلينا أو إليه من حيث لا نحتسب.

٤- إنه يجنبنا الوقوع في فخ الفرض والسيطرة على الآخرين أو الظهور بمظهر من يحاول ذلك على الأقل.. لأن التلخيص يمنع . في العديد من الحالات - من المقاطعات أو الهبوب في وجه المتحدث بين آونة وأخرى لرد كلام له أو توجيه كلام إليه..

ولو لاحظنا أجواء الندوات التي يعقدها أناس يلخصون ثم يتكلمون وأخرى خالية من التلخيص ستجد كم للتلخيص من أهمية في إضفاء الهدوء والموضوعية على أجواء الحوار.. لأن من لا يلخص يقع أحياناً في فخ الاهتمام بما يقوله هو ويشدّ مشاعره وذهنه لما يريد أن يعبر عنه هو أو يلبي له مصالحه وينسى أو يغفل عما يريد أن يتحدث به طرفه الآخر لذا قد يبتلى بتضييع الحوار بالمقاطعات المستمرة أو تغيير مجرى الحديث.. أنظر على سبيل المثال:

أ) إنه لمن دواعي سروري أن أجد فرصة أحدثك فيها عن الأعمال التي أنجزتها خلال هذه الفترة..

ب) (مقاطعًا) وأخيرًا عرفت خطأك وتوجهت إلى وظيفتك.. (تغيير الموضوع، وهو يشير إلى عدم الانتباه الجيد إلى ما يقوله الطرف).

أ) اسمح لي أن أكمل كلامي ثم تفضل بالإجابة.. إن أعمالي كانت صعبة وتعرضت فيها إلى الكثير من العناء..

ب) (مقاطعًا) طبعًا لأنك متفرد وتعمل لوحدك (حكم سريع، ونصيحة، وإثبات تفوق).

وأنت تجد أنه لو تواصل الحديث بهذه الشاكلة سيبتعد شيئاً فشيئاً عن أجواء الحوار الموضوعي الهادف وينتهي في آخر المطاف إلى العراك أو الانفصال – على أحسن الفروض – فإن الحوار الهادئ بحاجة إلى أجواء ودية صافية يسودها الاحترام والسكينة فإذا – أحيانًا – يقوم من نرغب في أن يستمع إلينا ويتفهم

مشاعرنا واهتمامنا بسد الطريق أمامنا ويقطع علينا باب التفاهم فإن ذلك سيقطع الأمل أيضًا بالتواصل معه والوصول إلى حل..

وأكثر من هذا – في المواقف التي نريد أن نبادل أطرافنا الحديث العادي اليومي – إذا واجهنا أطرافًا لا يحبون الاستماع، ولا يبدون لنا أي اهتمام فإننا سنشعر بالألم وإذا لم نتحل بالصبر وسعة الصدر ربما ننفعل عاطفياً ونقلب جو الصداقة معهم إلى جو عراك وتخاصم فتصوروا إلى أي مدى يمكن أن يؤدي – التسرّع في الكلام وعدم الإصغاء – إلى إثارة الغضب والاستفزاز بل وربما ينتهي إلى العراك وفقدان الأصدقاء فضلاً عن معاداة الخصوم..

إذن الاهتمام بتلخيص حديث الآخرين بأمانة وهدوء يعطينا فرصًا كبيرة لفهم كلامهم، ولتحكيم التفاهم بدل العراك كما يعطينا قدرة جيدة على تجنب محاولات الضغط والسيطرة ليحل محلها التحابب والتقارب المتبادل..

عناصر التفاهم:

وذلك لأنه يضمن لنا العناصر الأساسية للتفاهم من:

تركيز الانتباه على كلام الطرف الآخر.

والتأكد من فهم مغزى حديثه.

ومتابعة النقاط الهامة منه للرد أو التأييد..

وإشعاره بالصدق والثقة والظهور بأننا نريد فهمه وعدم السيطرة عليه..

فإنه ليس من السهل تركيز الانتباه على كلام الخصم في مواقف الخلاف المتوتر.. لأن تشنج الأوضاع وتوتر الأعصاب قد يغرينا بمحاولة المناورة وإفحام الطرف الآخر (لإثبات الأنا أو غير ذلك) وقليل منا من يفكر بإقناع الآخرين بصحة وجهة نظره من الزاوية المنطقية. وواضح أن محاولات الإفحام والفرض تقودنا إلى التركيز على أنفسنا وأفكارنا وما يهمنا.. وتساهم العصبية والانفعال مساهمة كبيرة لسد العين والتفكير عن تفهم الطرف الآخر وما يحسّه ويفكر به..

لذا فإن محاولة التلخيص تفيد في السيطرة على أنفسنا وتنظيم أفكارنا في نفس الوقت الذي تشير إلى حسن نوايانا وصدقنا في الحوار مما يشيد تواصلاً أفضل ويقيم جوًّا صافيًا من الأمن والثقة ويبني جسورًا متينة للتفاهم والارتباط بين الطرفين.. لأن التلخيص يعطي للمتحدث شعورًا بتتبعنا لتفاصيل حديثه بدقة واهتمام دون أن نحسسه بضغط أو ثقل آراءنا الخاصة ودون أن نوجه إليه سلسلة الأسئلة والمقاطعات الشبيهة بالأحكام القاسية..

وبالتالي فإنَّ التلخيص يتضمن الإعلان للطرف الآخر عن استعدادنا لتفهمه وجاهزيتنا للتعاون معه.. وهذا الإشعار كفيل بجذبه إلينا ودعوة صادقة للتقارب والتفاهم ثم التنسيق..

فوائد أخرى:

لكي ننجح في تأثيرنا أو استثمار الحديث مع الآخرين فإننا نحتاج إلى إشارات تدل على حبنا للتواصل ومتابعة الحوار معهم..

كثيراً ما يحدث – حتى في أحاديثنا اليومية مع الأصدقاء – أن نحس بأننا أخطأنا في فهم محدثنا بل وأحيانًا نحس بأننا قد أسأنا فهم مقصده ونواياه وبالتالي أسأنا تقديره واحترامه..

ويزداد هذا الشعور في مواقف الصراع والتخاصم.. وذلك بسبب عدم الاستماع أولاً لما يقوله الطرف الآخر وماذا يريد..

والكثير من الناس يبتلى بسوء الظن والتشكيك في نوايا الطرف الآخر عندما لا يقيم تواصلاً معه، وبالتالي فإن للشيطان دورًا كبيرًا في إثارة النزاعات والفتن بين الإخوة والأصدقاء، وفي الغالب يستغل القطيعة ليثير في النفوس الأضغان والتهم.. فإذا أقمنا تواصلاً معهم واستمعنا إليهم من قريب نكون قد أغلقنا عليه أبواب ذلك..

إنَّ سوء الفهم.. وسوء الظن يجران وراءهما كثيرًا من النتائج السلبية التي تنعكس بشكل واضح على مجرى الحديث وعلى إمكانات حل النزاع بشكل إيجابي وفعّال.

واستخدام التلخيص يوفر لنا قدرة جيدة على تخفيف الشكوك وتصعيد الأزمة وذلك لأننا بالتلخيص، مضافًا إلى إشعار الآخرين بأننا جادّون من أجل التفاهم نكون قد امتلكنا القدرة على التأكد من مغزى كلامهم.. والتعرف على مدى فهمنا له..

فإن من المهم جدًّا ألا نخلط في كلام الناس، ونمزج ما يقصدونه بما نفهمه نحن فكثيرًا ما نستنتج من كلام محدثينا استنتاجات متسرّعة ربما لم يكونوا يقصدونها، فيوقعنا في مطبات سوء الفهم أو سوء الظن؛ الأمر الذي قد يعكر أجواء العلاقات، ويمنع من التفاهم.. فإذا لخصنا كلام محدثنا وركّزنا على أهم النقاط فيه سيبقى لنا مجال للاحتجاج به عليه، كما يبقى لديه فرصة للتفسير الواضح الذي يمنع من سوء الفهم الذي يزيد الطين بلة في معظم مواقف الصراع.

إنَّ مهارة التلخيص يمكن أن تكون مفتاحًا للتفاهم المتبادل وللتعرف على مصالح كلا الطرفين وبالنتيجة تساعد على قيادة المفاوضات بشكل خلّاق وهادف بدلًا من العراك والأذى المتبادل..

وعليه فإنَّنا نشجع على أن نجرب هذا الأسلوب في المحاورات لنصقل هذه المهارة فينا لنتعلم من احترام الآهرين والاستماع إليهم بشكل أفضل وليسهل علينا التفاهم معهم.

إنَّ التلخيص وإن كان يتطلب منَّا المزيد من الجهد والتركيز وكتابة ما يدور في المناقشات إلا أنه يعطينا قدرة كبيرة على تحويل الصراع إلى تفاهم والعراك إلى تفاوض وبالتالي يعطينا مهارة جيدة على تحويل المشاحنات إلى محبة وتعاون مضافاً إلى ما له من طاقة كبيرة على توثيق الكلام وكذلك التعمق في مقترحاته وحلوله وفي مواقع الخلاف الاحتجاج به لنا أو علينا.

ويكفي في هذا فوائد جمّة تغطي على ساعات الجهد والتعب الناجم من عملية التلخيص نفسها..

ثانيًا – الدخول إلى عالم الآخرين:

كثيرًا ما يكفي أن ننظر من بعد إلى شخصين يتحدثان فيما بينهما لنتوصل إلى نوعية العلاقة التي بينهما، وهل هي علاقة رسمية أم علاقة أقرب وأكثر حميمية.. (إذ لاحظنا وضعيات جسديهما أو حركات أيديهما أو المسافة التي تفصل بينهما) فربما سنتعرف على مستوى العلاقة بينهما.

هل تذكر منظر شخصين يتحدثان في مقهى أو حافلة نقل..؟

هل راقبت وضعك وأنت تتحدث إلى شخص قريب جداً إلى روحك وقلبك؟

هل انتبهت إلى أسلوبك في الحديث مع طفل صغير؟

إنك في الغالب تنزل إلى مستواه – الطفل – وتخاطبه على قدر فهمه ومداركه وفي الأخبار الشريفة ورد استحباب التصابي للصبي.. لماذا؟.. لأن ذلك كله عبارة ثانية عن فتح نوافذ نفسه والدخول إلى عالمه لتقيم معه تواصلاً جيداً. إذن أسلوب المحادثة وطريقة الجلوس وتقارب الوجهين أو تقاطع النظرات أو الهمس وغيرها مؤشرات عفوية قد تدلنا على مدى الانسجام والتفاهم بين الناس...

فإنَّ الروح هي التي تتكلم ولكن مرة اللسان يعبِّر عن مشاعرها وأحاسيسها وأحيانًا الجسد وكلما كانت العلاقة صميمية أكثر كان خطاب الجسد أدل وأوضح.. عليه فإذا أردنا أن تصل كلماتنا ومضامينها إلى محدثينا بشكل جيد ولطيف فعلينا أن نحرص على أن تكون لغة الجسد متوافقة مع ما نقوله لهم..

وإذا كنا حريصين على أن يحدثنا طرفنا الآخر عن نفسه بسهولة وارتياح أكبر فعلينا أن نحسسه بالأمن والثقة في علاقته بنا..

ومن هنا فعلينا أن نفهم إيقاع وحركات جسده والألفاظ التي يستخدمها ومدى سرعة حديثه أو بطؤه والرموز التي يبطن بها الكلام لنتفهم أحاسيسه الكامنة جيداً ثم العمل على فتح منافذها والدخول إلى عالمه والتحاور معه من ا لداخل..

إنَّ من أشد موانع التفاهم أن يتحدث شخصان من عالمين مختلفين لا يسعى أحدهما لدخول عالم الآخر.. أضرب لك بعض الأمثلة:

❖ عندما نتحدث إلى إنسان بسيط أمي فحتى ندخل إلى فهمه ومستواه لا بد وأن نتكلم بالأسلوب الذي يفهمه ويستمتع به وبالتالي نتمكن من أن نؤثر به ونوصله إلى طريق مفتوح للتفاهم فإذا تحدثنا إليه بألفاظ رنانة أو اصطلاحات من تلك التي يستخدمها المثقفون ، أو الاختصاصيون؛ فإنَّ ذلك سيمنع من التواصل الجيد لأننا نكون قد وضعنا بيننا وبينه حواجز كبيرة في المستويين وبالتالي نحول دون الوصول إلى نتائج مرضية لأن طرفي الحديث أصبحا في عالمين مختلفين تمامًا.

❖ المدير الذي يتحاور مع عماله وموظفيه حول موضوع أو يحاول معالجة أزمة أو تصحيح فكرة لا شك أن فاصلة المواقع والأدوار يمكن أن تجعل فواصل نفسيه تحدد من مستوى العلاقات إلا أن المدير الناجح يمكنه أن يخفف من التباعد الكبير بينه وبينهم إذا دخل إلى عوالمهم فمثلاً..

❖ربما يجد من المناسب أن يلتقي معهم في بيته ويواصل الحديث وهو في ملابسه البيتية..

❖ وربما يقبل ضيافتهم البسيطة على فنجان قهوة أو شاي في كافى وربما يخرج معهم في جولة سياحية..

❖وربما يأكل طعاماً شعبياً لم يتعوّد العمال والموظفون أن يروه على هذه الحالة.

❖ وإذا ابتعد عن الأسلوب الخطابي واجتنب الألفاظ ولغة القرارات ليستعمل بدلاً منها كلمات بسيطة وأمثلة من واقع العمال سيكون أقرب إليهم ويشعرهم بالثقة والاطمئنان للانفتاح عليه.. لأنه أصبح واحدًا منهم..

وهذا الانفتاح الإيجابي الكبير من شأنه أن يمد جسور التفاهم والاتصال الذين يحظى الجميع بفوائدهما..

❖وفي موقف آخر.. يمكننا أن نشجع محدثًا خجولًا على الحديث بعفوية واسترسال عندما ننحني بقامتنا إليه أو نصغي إلى كلامه مع اقتراب قليل باتجاهه أو نتواصل معه بصرياً بشكل لطيف وشفاف..

ولعل العديد منا مرّوا في تجارب لدى الحديث مع أناس لا يركزون كثيراً في الحوار كيف يكون الحديث معهم ثقيلاً أنظر.. إذا تحدثنا مع أشخاص باهتمام فوجدناهم يتطلعون إلى ساعاتهم أو يصلحون من هندامهم أو يتصفحون أوراقاً أو يطالعون مجلة أو صحيفة، أو يلتفتون إلى هنا وهناك كم سيثير هذا الأسلوب فينا من النفرة والملل والإحساس بالاحباط..

❖ إذا دخلت في حوار مع مديرك أو زميلك وفوراً حمل التليفون أو قطع حديثك وتكلم مع شخص آخر.. قد يشعرك بأنه في عالم غير عالمك.

إن إقامة تواصل مثمر مع الطرف الآخر يكون أسهل وأقرب عندما ندخل إلى عالم الطرف الآخر وننفذ إلى روحه وقلبه.. وتزداد أهمية هذه الآلية كلما كان موضوع الحديث صعبًا..

إذن نستطيع أن نستمع إلى محدثنا استماعاً فعالاً عندما ندخل بشكل سريع إلى عالمه.. وواضح.. إن الدخول إلى عالم الآخرين ليس له صيغة ثابتة بل ربما يكفيك الدخول إلى عالم محدثك:

أن تجلس معه جلسة بسيطة ومنفتحة.

وربما تنحني إليه جسدياً أو تتوجه إليه بوجهك ومقادم بدنك.

وربما تجلس معه في مطعم أو مقهى.

وربما أن تتكلم بالطريقة التي يحبها ويميل إليها وهكذا..

وبالتالي فإنه ليس من الصعب أن تساهم بعض الالتفاتات البسيطة لأسلوبنا وطريقة تعاملنا مع الآخرين في تحسن علاقاتنا بهم وتوطيد جسور الربط وفي النتيجة التوصل معهم إلى تفاهم أفضل حول المشكلات الصعبة.

إن تمثل عالم الطرف الآخر هو فن بذاته والفوائد المترتبة عليه أكبر مما نتصور إن الناس أذواق ومشارب والحالات النفسية للبشر تساهم كثيراً في نوعية قراراتهم وطبيعة تصرفاتهم..

فإذا تمكنا من أن نتعايش مع الآخرين حسب ميولهم النفسية ودخلنا عوالمهم وتكيفنا مع أجواءهم سنكون في الحصيلة أقدر على تفهم ما يريدون وبالتالي أقدر على إدارة الأزمة معهم إدارة ناجحة ومثمرة.

فإن تمثل عالم الخصم يفيدنا بالإضافة إلى ما تقدم.. يفيدنا في صب موضوع الحديث في النقاط الهامة التي تمسنا وتدخل في أولوياتنا..

فعندما يحس محدثنا بأننا قريبون من عالمه الخاص ودخلنا إلى قلبه ومشاعره فإنه يكون من الأسهل عليه وعلينا أن نتعامل بارتياح وطيب نفس وهو يوفر لنا قدرة أكبر على أن نؤثر فيه بمقترحاتنا وآراءنا لأنه لا يشعر بأننا معه في حالة حرب أو خصومة.. أو هناك نوايا يخافنا منها.. كما لا يحس بأن هناك محاولات ضغط وإكراه تفرض عليه من خارج.

ثالثًا – اعمل على توجيه الحديث :-

ونعني به الإدارة المقصودة لأقوالنا وأقوال محدثنا في الاتجاه الذي نطمح إليه.. وطبيعي هذا يشمل صيغة الحديث ومحتوياته..

إن محدثينا قد لا يستطيعون في بعض الأحيان أن يتحدثوا إلينا بطلاقة خصوصاً في القضايا الهامة بالنسبة إليهم لذا ربما يقعون في مطبات تهميش الكلام أو الخروج به عن الموضوعية أو الامتناع عن المواصلة وتتجلى هذه الأزمة في مواقع الخلاف.

ربما يعود ذلك إلى توترهم النفسي.. أو خجلهم أو قلقهم وخوفهم من العواقب أو الإبهام في المستقبل وغموض المصير ونحو ذلك..

فإذا كان هدفنا نحن أن نتوصل إلى تفاهم ثم تعاون معهم فإن بإمكاننا أن نساعدهم على التعبير عن ذلك بسهولة وفي نفس الوقت نقود المحادثات بالاتجاه الذي يهمنا ويهم المفاوضات..

كيف نوجه الحديث؟

١- لعل أول طريق للوصول إلى الآخرين هوان نبدأ نحن بالتحدث عن أنفسنا فيما يتعلق بموضوع البحث.

فإننا بذلك نكون قد زودنا طرفنا الآخر بما يعينه على فهمنا ومخاطبتنا وفي نفس الوقت نكون قد رفعنا عنه حالة القلق والخوف ولو بعض الشيء.

وذلك لما تقدم بيانه من أن أكثر المخاوف والقلق ينشأ من الغموض في الطرف الآخر فإذا تحدث عن نفسه بوضوح وصراحة يكون قد أزال عن نفسه الالتباس.. ولعلنا نبدأ الحديث هكذا..

❖ إني أدرك كم لهذا الموضوع من الأهمية بالنسبة إلينا لذا قد يصعب عليك التحدث به وقد وقعت أنا شخصياً بهذا الإحساس في تجارب سابقة فقد جرى حديث مع... (وتبدأ تقص له الموضوع تدريجياً من حيث لا تشعره بروتين المحاورة).

٢- فإننا عندما نبرز الجزء المخفي من شخصيتنا بأسلوب رقيق ولطيف نكون قد أشعرناه بالأمن والطمأنينة فيتشجع بشكل طبيعي للحديث معنا بارتياح وثقة. في الوقت الذي ما كنا نحصل على هذا الاسترسال إذا تعاملنا معه وفق الروتين أو بقينا نتكتم ونتحفظ منه.

٣- إذن بالحديث العفوي الواضح يمكننا أن نوجّه الحديث بالاتجاه الذي يعود علينا جميعًا بالفائدة وتحقيق المصالح المشتركة...

هناك أسلوب آخر لتشجيع الطرف الآخر للدخول في الحديث بأمان وثقة.. وهو لا يقل اهمية عن الأول.. وذلك إذا حددنا موضوع المحادثة بوضوح ودقة.. في بعض الأحيان نساهم نحن في إرباك الطرف الآخر إذا كان موضوع حديثنا معه مبهمًا وشديد العمومية..

٤- وواضح أن العموميات تضيّع الغرض وتقطع رأس الحديث وخواتيمه فيعيش أطرافه والطريق أمامهم مبهم لا يعرفون من أين يبدأون والى أين ينتهون..

أنظر.. إذا حاورك محدثك هكذا.. (عن الأوضاع الإدارية في العمل مثلاً).

في الواقع لا أعلم من أين أبدأ وبأي موضوع أبدأ والى أي نقطة انتهي..

في الحقيقة أنا لست مستعداً للخوض في هذا الحديث الآن لأنه لا شيء عندي أبدأ به ولا يدور منه شيء في رأسي.

مع هذا الحديث كيف ستجد نفسك؟ وهل ستتمكن أن تتوصل إلى حل؟.

بينما لو حدد موضوع الحديث من أول وبدأ من حيث يبتدأ به في هكذا مواضيع ستجد أن المحادثات مثمرة وتصل في آخر المطاف إلى حلول..

لذلك إذا واجهنا هذا النوع من الحديث هناك طرق تعيننا على توضيحه ورفع الإبهام عنه فيمكننا أن نوجه بعض الأسئلة مثلاً إليه فنقول:

قل لي من فضلك.. ما هي أخبارك الإدارية؟

وهل تشعر بالارتياح في عملك مع مديرك؟

لماذا تشعر بعدم الراحة من مديرك مع أنه إنسان جيد ومتواضع؟

ما هي الخطوات التي ينبغي أن تتخذ لإنجاح الأزمة الإدارية؟

وواضح أن مثل هذه الأسئلة تركز على المهم من جوانب الحديث، وتطوقه بسور واضح يمنع منه الشطط، أو الخروج عن الموضوعية في نفس الوقت الذي يرفع منه الإبهام والغموض؛ وبهذا نكون قد ساعدنا محدثنا على توجيه الحديث، وأعطيناه رؤية أوضح وأعمق، وأكثر تحديداً عن موضوع المحادثات في نفس الوقت الذي نكون قد وفرنا لأنفسنا جملة من المعلومات الجيدة عن أوضاع الطرف الآخر، التي من شأنها أن تعيننا على إدارة الحوار بالشكل الأفضل، وتصل في الآخرة إلى نهاية مرضية لنا جميعًا.

أهمية النصيحة:

وتنبع أهمية النصيحة - كوسيلة من وسائل الدعوة- من عدة جوانب:

١- قدرة جميع الناس على تقديمها.

٢- لا تتطلب جهدًا كبيرًا ولا وقتًا طويلاً في الترتيب والإعداد والتقديم.

٣- لا تتطلب إلا مهارات بسيطة يمكن للكل تعلمها.

٤- النصيحة علامة واضحة على حب الشخص المنصوح، فإن أحد معايير الحب هو النصح المخلص، والصديق الذي يقدم النصيحة يُعَد صديقًا لا يمكن الاستغناء عنه في الحياة.

أمور يجب أن يراعيها الناصح:

١- الإخلاص لله، وجعل النصيحة خالصة لوجهه وحده، وليس لأي غرض دنيوي.

٢- أن يكون هو نفسه يطبق ما يقول وقدوة حسنة فيما ينصح به من فضائل أو ينهى عنه من رذائل.

٣- التأكد من صحة الأمر الذي ينصح به من الناحية الشرعية وغيرها، فلا يقدم معلومات مشوشة، فتلك أمانة.

٤- تخير الوقت المناسب.

٥- تحسس الجو النفسي المهيِّئ لسماع النصيحة.

٦- الذكاء في انتقاء واستخدام الكلمات المناسبة.

٧- إظهار الحب وإبداء الود بإخلاص قبل الشروع في توجيه النصيحة.

٨- يجب أن تكون النصيحة سرًا بينك وبين المنصوح، وليست علانية؛ فقد قال الإمام الشافعي - رحمه الله- : "مَنْ وَعَظَ أخَاهُ سِرًّا فقد نَصَحَه وزَانَه، ومَنْ وَعَظَهُ عَلانِيَةً فَقَدْ فَضَحَهُ وشَانَه". وتأكد أن النصيحة العلنية لا تؤتي ثمارها الطيبة، وإنما تخرج عن كونها نصيحة إلى كونها استفزازًا للمنصوح وإشعاره برغبتك في فضحه أمام الآخرين، وتسيطر عليه هذه المشاعر؛ مما يجعل أذنيه وقلبه لا

تلتفت للمعنى الطيب الذي تشتمل عليه النصيحة؛ مما يجعله يأخذ موقفًا مضادًا. وتذكر أن الهدف من النصيحة هو تصحيح العيوب والأخطاء لدى الأفراد، وليس إشاعة أفعالهم السيئة أو فضحهم.

٩- عدم إشعار المنصوح بالتكبر والتعالي عليه، ولا تجعله يشعر في كلامك بنغمة التفوق والاستعلاء، أو اللوم أو السخرية، أو الاتهام.

١٠- أشعر المنصوح بتقبلك شخصيًا للنصح إن هو أو غيره نصحك، وأنك غير منزه عن الخطأ.

١١- أشعر المنصوح بتقديرك لظروفه وأنك تلتمس له الأعذار.

١٢- احذر أن يتحول موقف النصيحة إلى ساحة جدال عقيم ومناقشة عدائية.

أمور يجب أن تتوفر في المنصوح:

١- الترحيب بالنصيحة بقلب سمح وعقل متفتح ووجه مبتسم.

٢- التعبير عن قبولها بالامتنان والتقدير.

٣- التصميم والعزم على الشروع في العمل بهذه النصيحة نحو تحقيق التحسن المطلوب.

وفي المأثور: "أدِّ النصيحة على أكمل وجه، واقبلها على أي وجه".

ولكن ماذا لو لم تجد من المنصوح هذه الأشياء، رغم قيامك بالنصيحة على أكمل وجه؟

١- اعلم أولًا أن تقديم النصيحة واجب علينا وعبادة نؤديها لله . عز وجل . ، بغض النظر عن الطريقة التي يتلقاها بها المنصوح.

٢- اعلم أن أفضل الناصحين قوبلوا بمثل أو أشد ما قوبلت أنت به؛ فقد أقام رسول الله . صلى الله عليه وسلم . على أمر الله . عز وجل . صابرًا محتسبًا، مؤديًا إلى قومه النصيحة، على ما يلقى منهم من التكذيب والأذى والاستهزاء.

٣- إذا حاورك المنصوح فاحرص على محاورته بالحسنى، وإن أساء إليك فلا ترد إساءته، بل افعل مثلما فعل هود . عليه السلام . ؛ حيث حكى عنه القرآن الكريم:

(وإلَى عَادٍ أَخَاهُمْ هُودًا قَالَ يَا قَوْمِ اعْبُدُوا اللَّهَ مَا لَكُم مِّنْ إِلَهٍ غَيْرُهُ أَفَلا تَتَّقُونَ قَالَ الْمَلأُ الَّذِينَ كَفَرُوا مِن قَوْمِهِ إِنَّا لَنَرَاكَ فِي سَفَاهَةٍ وإِنَّا لَنَظُنُّكَ مِنَ الْكَاذِبِينَ) [الأعراف: ٦٥، ٦٦].

٤- إذا لم تجد نتيجة من الحوار، فانْهِ الحوار فورًا، وافعل وقُل مثلما فعل وقال صالح - عليه السلام - لقومه: (فَتَوَلَّى عَنْهُمْ وقَالَ يَا قَوْمِ لَقَدْ أَبْلَغْتُكُمْ رِسَالَةَ رَبِّي ونَصَحْتُ لَكُمْ ولَكِن لا تُحِبُّونَ النَّاصِحِينَ) [الأعراف: ٧٩].

٥- لا تتقاعس ولا يثبط عزمك إذا لم تجد تغييرًا فوريًّا في سلوك من نصحته؛ فمثل هذه التغييرات عادة ما تحتاج إلى فترة زمنية تنقضي بين الاقتناع، ثم العزم، ثم التنفيذ.

٦- من الممكن أن تجد البعض غير مكترث بنصيحتك المخلصة، ولكن هذا ينبغي ألا يصيبك بالإحباط؛ فقد أظهرت التجارب أن هؤلاء الذي أزعجتهم النصيحة الصريحة ورفضوها عند تلقيها كانوا في وقت ما فيما بعد مقدرين وممتنين تمامًا في قلوبهم للنصيحة ومقدمها.

برنامج عملي

١- أحضر ورقة وقلمًا، واختلِ بنفسك ساعة.

٢- قم بإجراء عَصْف ذهني، لتتذكر مَن في أقربائك وجيرانك وزملائك ومعارفك يحتاج إلى نصيحة منك.

٣- اكتب كل اسم يرد على خاطرك، محددًا أمامه النصيحة التي تريد أن توجهها له، مع مراعاة الأولويات، والأهم من النصائح قبل المهم.

٤- حدد وسيلة الاتصال بكل منهم، والمدخل الذي ستدخل منه.

٥- رتب الأسماء في مجموعات بحسب تجاورهم والصفة التي تجمعهم.

ابدأ الآن ....

واخيرًا..

كيف تعطي نصيحة؟

مهما تنوعت سبل الاتصال ووسائل الدعوة والتأثير.. فإن الكلمة الصادقة والنصيحة المباشرة المخلصة ستظل تحتل مكانة عالية وأساسية في عالم الدعوة.

فلقد كان تقديم النصيحة رسالة كل رسل الله عليهم السلام، فقد سجَّل القرآن الكريم على لسان نوح ـ عليه السلام ـ قوله لقومه: **(أُبَلِّغُكُمْ رِسَالاتِ رَبِّي وأَنصَحُ لَكُمْ وأَعْلَمُ مِنَ اللَّهِ مَا لا تَعْلَمُونَ)** [الأعراف: ٦٢].

وعلى لسان هود ـ عليه السلام ـ : **(أُبَلِّغُكُمْ رِسَالاتِ رَبِّي وأَنَا لَكُمْ نَاصِحٌ أَمِينٌ)** [الأعراف: ٦٨]. وعلى لسان صالح ـ عليه السلام ـ : **(يَا قَوْمِ لَقَدْ أَبْلَغْتُكُمْ رِسَالَةَ رَبِّي ونَصَحْتُ لَكُمْ)** [الأعراف: ٧٩]. وعلى لسان شعيب ـ عليه السلام ـ : **(لَقَدْ أَبْلَغْتُكُمْ رِسَالاتِ رَبِّي ونَصَحْتُ لَكُمْ)** [الأعراف: ٩٣].

ولقد أشار النبي ـ صلى الله عليه وسلم ـ إلى تلك المكانة العليا للنصيحة؛ حيث عرَّف الدين بأنه النصح للمسلمين، فقال: ((الدِّينُ النَّصِيحَةُ)) قيل: لِمَنْ؟ قَالَ: **((لِلَّهِ وَلِكِتَابِهِ، وَلِرَسُولِهِ، وَلأَئِمَّةِ الْمُسْلِمِينَ وَعَامَّتِهِمْ))** [مسلم].

كما أنه ـ صلى الله عليه وسلم ـ أخذ البيعة من الصحابة عليها ضمن أفعال ثلاثة؛ فعن جرير بن عبد الله ـ رضي الله عنه ـ قال: **((بَايَعْتُ رَسُولَ اللَّهِ ـ صلى الله عليه وسلم ـ عَلَى إِقَامِ الصَّلاةِ، وَإِيتَاءِ الزَّكَاةِ، وَالنُّصْحِ لِكُلِّ مُسْلِمٍ))**. [البخاري].

من معاني النصيحة

<u>والنصيحة تحمل في معناها ضمن ما تحمل</u>: الإخلاص والصدق والنقاء والصراحة والصفاء؛ فهي مشتقة من الفعل "نصح" أي: خَلَصَ، والناصحُ: النقي الخالص من كل شيء، والنُّصْح: نقيض الغِشِّ، ويقال: نَصَحْتُ له، أي: أَخْلَصْتُ وصَدَقْتُ. كما تحمل أيضًا معنى الإصلاح والنماء.. يقال: نَصَحَ الغيثُ البلادَ نَصْحًا إذا اتصل نبتها فلم يكن فيه فَضاء ولا خَلَلٌ [لسان العرب]. وقال ابن الأَثير:

النصيحة: كلمة يُعَبَّر بها عن جملة، هي "إرادة الخير للمنصوح له"، فليس يمكن أن يعبر عن هذا المعنى بكلمة واحدة تجمع معناها غيرها.

والنصيحة لله تعني: صحة الاعتقاد في وحدانيته، وإخلاص النية في عبادته، وترك الإلحاد في صفاته، ووصفه بصفات الكمال والجلال كلها، وتنزيهه من جميع النقائص، والقيام بطاعته، واجتناب معصيته، والحب فيه والبغض فيه، وموالاة من أطاعه، ومعاداة من عصاه، والاعتراف بنعمته وشكره عليها.

والنصيحة لكتاب الله تعني: التصديق به والعمل بما فيه، وتعظيمه، وتلاوته حق تلاوته، والذب عنه، والوقوف مع أحكامه، وتفهم علومه وأمثاله، والاعتبار بمواعظه، والتفكر في عجائبه، والعمل بمحكمه، والتسليم لمتشابهه، ونشر علومه.

والنصيحة للرسول تعني: التصديق بنبوَّته ورسالته، والانقياد لما أمَر به ونهى عنه، ونصرته حيًّا وميتًا، ومعاداة من عاداه، وموالاة من والاه، وإعظام حقه وتوقيره، وإحياء طريقته وسنته، وبث دعوته، ونشر شريعته، ونفي التهمة عنها، والإمساك عن الكلام فيها بغير علم، وإجلال أهلها لانتسابهم إليها، والتخلق بأخلاقه والتأدب بآدابه، ومحبة أهل بيته وأصحابه، ومجانبة من ابتدع في سنته، أو تعرض لأحد من أصحابه.

والنصيحة لأئمة المسلمين تعني: معاونتهم على الحق، وطاعتهم فيه وأمرهم به، وتنبيههم وتذكيرهم برفق ولطف، وإعلامهم بما غفلوا عنه ولم يبلغهم من حقوق المسلمين، وألا يُغَرُّوا بالثناء الكاذب عليهم، والدعاء لهم بالصلاح.

والنصيحة لعامَّة المسلمين تعني: إرشادهم لمصالحهم في آخرتهم ودنياهم، وكف الأذى عنهم، وتعليمهم ما يجهلونه من دينهم، وإعانتهم عليه بالقول والفعل، وستر عوراتهم، ودفع المضار عنهم، وجلب المنافع لهم، وأمرهم بالمعروف ونهيهم عن المنكر برفق، والشفقة عليهم، وتوقير كبيرهم، ورحمة صغيرهم، وتخولهم بالموعظة الحسنة، وترك غشهم وحسدهم، وتنشيط هممهم إلى الطاعات.

حُكْم النصيحة:

يقول الإمام النووي - رحمه الله- : إن النصيحة تُسَمَّى دينًا وإسلامًا، وإن الدين يقع على العمل كما يقع على القول. والنصيحة فرض يجزي فيه من قام به ويسقط عن الباقين. والنصيحة لازمة على قدر الطاقة إذا علم الناصح أنه يُقبَل نصحه، ويُطَاع أمره، وأَمِنَ على نفسه المكروه؛ فإن خشي على نفسه أذى فهو في سعة. ا.هـ.

ولكن اعلم - أخي الداعية- أن الأجر والثواب إنما يكون على قدر المشقة والتعب؛ فلا تترك النصيحة لشخص ما بحجة الحفاظ على صداقته ومودته، أو لطلب الوجاهة عنده ودوام المنزلة لديه؛ فإن تلك الصداقة والمودة بينكما - إن كانت حقيقية- توجب له حقًّا عندك، ومن حقه أن تنصحه وتهديه إلى مصالح آخرته، وتنقذه من مضارها، وصديق الإنسان ومُحِبُّه هو من سعى في عمارة آخرته، وإن أدى ذلك إلى أذى في دنياه، وعدوه من يسعى في ذهاب أو نقص آخرته، وإن حصل بسبب ذلك صورة نفع في دنياه، وإنما كان إبليس عدوًّا لنا لهذا، وكان الأنبياء - صلوات الله وسلامه عليهم أجمعين- أولياء للمؤمنين لسعيهم في مصالح آخرتهم وهدايتهم إليها.

وأخيرًا:

فإنَّ سيدنا عمر بن الخطاب . رضي الله عنه . طالما دعا ربه قائلاً: «رَحِمَ الله امرءًا أهْدَى إليَّ عيوبي»، وقوله هذا يدل على أنه يعتبر تذكيره بعيوبه هدايا، وأنها ليست هدايا قيمة فقط، لكنها ضرورية لا يمكن الاستغناء عنها، ولا سيما في الوقت الحاضر.

إنَّ هذه الممارسة تنبع من حبنا للآخرين واهتمامنا بهم، فإذا أنت أحببتهم يتعين عليك أن توضح لهم أخطاءهم، لا أن تفضحها للآخرين، ويتعين عليهم أن يتبادلوا معك ذلك، وإلا فإن الإيمان يصبح موضع تساؤل وفقًا للحديث: "لا يُؤْمِنُ أَحَدُكُمْ حَتَّى يُحِبَّ لأَخِيهِ مَا يُحِبُّ لِنَفْسِهِ" [البخاري].

وهذا هو نقيض الأنانية التي نجدها في المجتمعات المادية؛ لأن الناس فيها يهتمون بأنفسهم فقط، إن غايتهم هي الحرية الشخصية للتمتع بالشهوات والانقياد وراء الرغبات، وهم بذلك غير ملزمين أن يخبروا الآخرين بما لا يودون سماعه، من مكاشفة بالعيوب ومحاولة إصلاحها؛ مما يمثل صورة من صور النفاق الاجتماعي.

إنَّ هدف الداعية هو إقامة الحق في المجتمع، حتى لو أدى ذلك إلى إخبار الآخرين بما لا يودون سماعه، وعليك إذن أن تبدأ حالاً، وتعوِّد نفسك على ذلك. إنَّك لا تفكر عندما ترى أحد الناس يرتدي قميصًا متسخًا أو فقد بعض أزراره، أو يضع رباط عنق معوجًّا، أو غير مناسب، أو فتحة سرواله مفتوحة، أو بقايا طعام على فمه، أو شاربه، أو لحيته، لا تتردد أن تتحدث إليه وتنصحه بتعديل ما رأيت، ولا تجد حرجًا في ذلك، ولا هو أيضًا.. فما بالنا نتردد ونسكت إذا رأينا عيوبًا أخطر من تلك العيوب المظهرية الشكلية، عيوبًا في القلب والسلوك؟!.

الفصل الثاني

انفعالات الجسد وأحاسيسه وأثرهما في نجاح العلاقة الزوجية

تمهيد:

انفعالات الجسد .. بين المرأة والرجل

الجسد لغة لا ينكر أثرها أحد من الجنسين، وهذا يؤكد أن تأثيره ليس ناجمًا من فراغ، وإنما هو دليل عملي على قوة اللغة التي يتحدث بها الجسد. وتختلف اللغة التي يتحدث بها الجسد؛ فلغة الحب تختلف عن لغة الرغبة والشهوة، وعن لغة العناد، وعن لغة الانتقام، فلغات الجسد متعددة لتتناسب مع الهدف.

وتختلف الانفعالات بين الجنسين، فالمرأة كائن يعشق لغة الجسد بكل ما تحمله من أهداف، فهي تعشق لغة الجسد حبًا، ورغبة، فالمرأة لا تعشق الرّجل الصامت جسديًّا، بل تعشق في زوجها أن يحاور جسدها، ويثيره بمداعبة، بلمسة، بأسلوب ما.

في حين أن بعض الرجال يتجاهلون لغة الجسد التي تصدرها المرأة وينظرون الى لغتها بازدراء، فتقع المرأة في حيرة من أمرها، كما قيل عنها فهي ترغب في إرضاء لغة جسدها وتغضب من نظرة الرجل إليها، في حين أن الرجل يقوم بمحاورة جسده ليبيح لنفسه ما يحرمه عليها، خصوصًا في المجتمعات الشرقية التي تترجم لغة الجسد الصادرة من المرأة، وتحصرها في الرغبة فقط، وتتجاهل باقي الأغراض والأهداف التي تدفع المرأة الى محاورة الآخر بلغة الجسد.

ولغة الجسد ليست مجرد إشارات ولمسات، يقال عنها إنها لغة معقدة تحتاج إلى فهم صحيح من الطرفين، وإذا افتقد أحدهما الفهم الصحيح للغة الجسد، لصار التفاهم صعبًا وضاعت وصلة التفاهم بينهما.

ولغة الجسد من جانب المرأة ليست جنسًا فقط، ومن الغريب الذي تم رصده عن المرأة، انها لا تستطيع نسيان لغة الجسد من رجل وصل معها لأعلى درجات الفهم الحقيقي، في محاورة جسدها. فهناك من يتفق مع المرأة في لغة الجسد ويختلف

معها في باقي الطرق، قد تكون لغة الجسد وسيلة للتفاهم. وقد يحدث العكس، فالمرأة تحييها لغة الجسد ويقتلها التجاهل.

والرجل هو الآخر يعشق هذه اللغة، ولكنه يحاول تجاهلها إرضاءً لأفكار اقتنع بها ناجمة عن أفكار هذا المجتمع الذي يسبب له صراعًا، فهو بحاجة حقيقية للمرأة التي تداعب جسده بلغتها، ولكنه اعتاد على أنَّ هذه اللغة تُنقِص من قدر المرأة، فلغة الجسد التي تصدر من الأم نحو طفلها يرغبها، وتسبب له سعادة. وبرغم أنه اعتاد على لغة الجسد منذ الصغر، فهذا يولد لديه احتياجًا طبيعيًا لنمو هذه اللغة مع المرأة في مراحل حياته.

وليس معنى ذلك أنَّ معظم رجال المجتمع منغلقون على أنفسهم ورافضون للغة ومحاورة المرأة لأجسادهم، فهناك بعض الرجال يطلقون العنان للمرأة ويعجبون بمحاورتها لأجسادهم، وقد لا ينسى الرجل لغة امرأة تحاورت بها مع جسده، وقد تكون نقطة عالقة لا يستطيع التخلص منها عندما يقارن بين لغاتها ولغات باقي النساء اللائي تحاورن معه بلغات جسدية مختلفة.

والمرأة هي أكثر عيشًا في لغةٍ من رجل تحدث إليها، ولكنه أفقدها باقي المحاورات مع الرجال الآخرين في حياتها؛ فتظل في حيرة من أمرها وربما تصل الحيرة حد العذاب الذي يراودها كلما تحدث إليها رجل آخر، فهي مازالت متعلقة باللغة التي أثارتها وأثرت فيها سواء كانت جنسية أو عاطفية.

ويُقال إن المرأة في هذه النقطة تحديدًا أكثر تأثرًا من الرجل، وقد يتسبب الصمت الجسدي في العديد من المشاكل التي يسقط فيها الفرد، عندما يعجز عن التعبير والتصريح باللغة التي تناسب جسده؛ لأن للجسد لغة يصفها البعض بأنها قد تتفوق على باقي اللغات التي يتحدث بها الفرد في حياته بصفة عامة. وقد تُظهِر لغة الجسد ما يخفيه الفرد بداخله، وقد تكون هي اللغة القادرة على إقناع الآخر بذاتك وبأفكارك.

وهناك فارق كبير يشعر به الرجل عندما تتحاور المرأة بجسدها معه، فهي بعيدة عن النفاق وكل فعل تخرجه ولفظ جسدي له دلالات نفسية تريد أن يستوعبها الرجل الذي يختلف استيعابه وفقًا لتربيته ونفسيته، ومدى تقبّله وقربه من المرأة التي تطلق لجسدها العنان كي يحاور الرجل بالطريقة التي يرغبها، أو التي تتخيل أنها أفضل الطرق لاقتحامه.

ربما يصمت الرجل في كل اللغات، إلا لغة الجسد التي لا تحتاج إلا للصدق والرغبة الحقيقية في الإفصاح عما يحمله الفرد بداخله من أفكار تجاه الآخرين يعكسها بلغة الجسد. وربما تأتي لغة الجسد بطريقة يشوبها التهور، وهنا يكون الخطأ لا يحتمل التصويب مهما حاول القائم بالتحاور مع المتلقي.

ولغة الجسد قد تيسر العديد من المشكلات وقد تكون سببًا في تعاسة صاحبها؛ لتسرعه في الانطلاق بها. إلا أنها في النهاية مثل أية لغة يجدها الفرد أو يفشل في توصيلها للآخر، وقد تسبب نجاحاً منقطع النظير في حالة تقبّل الآخر لها وإجادة القائم بها، وقد يتمناها البعض ولا يجيد التحاور بها.

وصفتْ بأنها لغة سلسة وجذابة وتؤدي أغراضًا كثيرة في لحظات، وقد يكون لها صدى أكثر من جانب الأنثى التي ترغب في أن يحاورها بها رجل تتمنى البقاء إلي جواره، وربما تفتقده، ولكن يظل صدى لغته يتكرر في جسدها مهما طال الأمد عليها، ومهما كان عمر الفراق ومهما بلغ الشخص من قسوة في تحاوره فيما بعد معها، فهي أثيرة اللغة التي أثارتها وداعبتها سواء كانت حبًّا أو رغبة. ويقال إن البعاد لا يزيل أثر اللغة، بل قد يكون سببًا في أن يظل الحوار قائمًا بين طرفيه، مهما اختلفا فيما بعد.

هل تَخاطُب المرأة بلغة الجسد لا ينحصر إلا في زاوية الجنس؟ وما السبب في ذلك؟ ما الذي يدفع الرجل لأن يضع المرأة في هذه الزاوية فقط؟ هل ثقافة المجتمع السائدة هي السبب؟ أم أنه لا يرغب في انتشار هذه اللغة أساساً؟ وما السبب في أن تظل هذه اللغة سرية يتحاور بها الجميع في الخفاء؟ وإلى متى سيظل

المجتمع متجاهلاً لهذه اللغة التي قيل عنها إن تأثيرها فعّال مهما بلغ رد فعل الآخرين.

تمكّن لغة الجسد متلقّيها من التعرف على الآخرين، فضلاً عن أنها تساعده على ترجمة أفكارهم، ولكنها لاتزال مجهولة برغم أهميتها في حياة الأفراد. والدليل القاطع على أهميتها ونجاحها أن السينما بدأت تخاطب الجماهير من خلال لغة الجسد في أفلامها، وكانت الحركات التي يجسدها إفصاحا عما يريده الممثل، فالنظرة قد تتحدث بألف عبارة ينطق بها اللسان.

وقد تتحول لغة الجسد الى فن يجيده البعض ويعجز عنه البعض الآخر، وقد يتمكن الفرد من كشف الآخرين عن طريق لغة الجسد التي قد يحاول من خلالها أن يطوي ما يكنه، ولكنها تفضحه. وخير دليل أن أي فرد يلقي محاضرة يستجمع حكمه على مدى فهم الآخرين من لغة أجسادهم وحركتها.

وتشير الآراء إلى أن النساء أكثر قدرة على فهم حركات الجسد من الرجال. فالمرأة لديها مهارة فطرية على التقاط الإشارات الجسدية، وفك رموزها أكثر من الرجل الذي قد يسيء الفهم في بعض الأحيان، ولكن المرأة لديها فراسة خاصة، والدلالة الحقيقية على ذلك فهم الأم للغة أطفالها الجسدية والتي تستطيع من خلالها التوصل لما يحبون وما يكرهون.

وبالنسبة للمرأة ، فقد تتمكن من خلال لغة الجسد كشف كذب ادعائه بلغة آخرى، إلا أن لغة الجسد هي الأصدق في تعبيرها مها اختلفت الأسباب. وقد تعكس لغة الجسد بدلالاتها العديد من المواقف التي يرفض الشخص الاعتراف بها ويحاول إخفاءها ولكن مهما بلغت مهارته، فلن يتمكن من مداومة الادعاء والتضليل طويلاً.

ولغة الجسد يتهرب منها البعض لعدم قدرتهم على استيعابها، ويعجب بها البعض الآخر لقدرته على التعامل بها بحرفية، والتعامل معها كفن يحتاج الى

مزيد من الإبداع؛ كي يصل بصدق الى الغاية التي يرغب فيها الطرفان المتلقي والمتحدث.

وفي النهاية، فهي لغة قد يصيب صاحبها وقد يحيد، ولكنها أكثر اللغات وضوحًا في التعبير عن صدق أو ادعاء صاحبها الذي يتحاور بها.

وكثير من الرجال لا يجيدون قراءة لغة جسد المرأة، بل والأكثر من ذلك أن معظمهم قد يفسرون أية إشارة منها بطريقة خاطئة وغير سليمة ، مثلاً ابتسامة رقيقة من امرأة قد تترجم في بعض الأوقات على أنها إشارة إغراء منها.

وقد أكدت دراسة حديثة أن الرجال لا يعرفون ترجمة إشارات المرأة ، وبالتحديد أكثرهم لا يجيدون التواصل غير اللفظي معها ، وأجريت الدراسة على شباب ووجدوا أنه من الصعب التفريق بين وجه المرأة اللطيفة والمرأة التي تريد أكثر من ذلك .

وذكرت «كورين فاريس» من قسم علم النفس وعلوم الدماغ بجامعة إنديانا أن عدم قدرة الرجل على ترجمة إشارات وسلوك المرأة أصبح ظاهرة في مجتمعنا الحديث ، مضيفة أن٧٠ ٪ من النساء اللواتي شاركن في الدراسة قلن إنهن لمسن خلط الرجال بين السلوك اللطيف والإغراء ، حسب ما ورد بجريدة " القبس " .

وقال الباحثون إن الرجال لديهم مشكلة في ملاحظة وتفسير تصرف المرأة بلطف، وبين التلميح للرجل وإعطائه الضوء الأخضر.

ترجمة خاطئة لانفعالات الجسد:

ولمعرفة تفسيرات الرجل الخاطئة عن إشارات المرأة اختبرت كورين وطلابها التواصل غير اللفظي على مجموعة من ٢٨٠ طالباً من الذكور والإناث الذين تبلغ أعمارهم عشرين عاماً، عرضت عليهم صوراً لنساء على شاشة كمبيوتر لتصنيفهن في أربعة مجموعات ، وهن الودودات، المهتمات بالجنس، الحزينات و الرافضات.

الإناث صنفن الصور بشكل صحيح أكثر من الذكور فالذكور صنفوا الصور بشكل عكسي فقاموا بوضع الودودات في خانة المهتمات بالجنس، والعكس ، وكانت لديهم مشكلة أيضا في التمييز بين تعبير الحزن والرفض على وجوه النساء.

وأشارت كورين إلى أن أحد أسباب تفسير الرجال لود النساء على أنه دعوة إلى الجنس هو أنهم ورثوا الاهتمام بالجنس من تكوينهم البيولوجي وتنشئتهم الاجتماعية، لذلك يعتبرون أي تصرف لطيف نداء إلى الجنس، بينما تتمهل النساء ويفكرن قبل أن يعتبرنه كذلك.

وفسرت البروفيسورة "باميلا ماكوسلان" - أستاذة علم النفس في جامعة ميتشيجان ديربورن- عدم امتلاك الرجال لمفاتيح إيماءات وإشارات المرأة باختلاف الأدوار في المجتمع، فعلى سبيل المثال يفترض أن تكون المرأة هي المهتمة بالعلاقات الاجتماعية، بينما يفترض أن يكون الرجال أقل اهتماما بالتواصل لكنهم أكثر وعياً باستمرار بالفرص الجنسية ، وهذا يعني أن الرجال عموماً اقل حساسية بالسلوك غير اللفظي.

ورغم ذلك هناك فوارق فردية بين الرجال، وبعضهم ماهر في ترجمة إشاراتها ، لذلك حاول عزيزي الرجل أن تترجم جيداً إيماءاتها وحركاتها قبل أن تخطو خطوة إلى الأمام .

مفهوم لغة الجسد في نظرة الرجل للمرأة:

وقبل أن تتوهم عزيزي الرجل وتعتقد أن كل ابتسامة من امرأة هي نداء لك ولغريزتك ، فربما آن الأوان لأن تصحو من أحلامك الوهمية ، وتعرف أولًا المفهوم الصحيح للغة الجسد وتتعلم القراءة الصحيحة لحركات وإشارات الشخص الذي أمامك .

فلغة الجسد هي أسلوب لتوصيل معلومة أو فكرة لشخص آخر دون تحريك اللسان ، وتستطيع هذه اللغة توصيل معلومة دون علم صاحبها وإن أراد أن يخفيها بلسانه فإنه لا يستطيع أن يمسك جسده كي لا يبوح بها ، كما أنها أبلغ وأقوى من كل اللغات الشفهية .

لذا إذا كنت تريد أن تعرف هل هذه المرأة تحبك أو هل هي فقط معجبة بك ؟ فلا تقطف أوراق الوردة على طريقة " تحبني أو لا تحبني " ولا تترجم إشارتها معك بصورة خاطئة ، فكل ما عليك هو مراقبة لغة جسدها عندما تتحدث إليك ، وجرب أن تغير وضعية جسدك أثناء الحديث لها ، فإذا قلدتك فإنها مهتمة بك ، فالنساء يقلدن حركات من يعجبن به بشكل لا شعوري ، كما ذكرت دراسة ألمانية.

وقد راقب العلماء مجموعة من الرجال والنساء الذين يلتقون بعضهم ببعض لأول مرة ، ووجدوا أنه كلما كانت المرأة منجذبة للشخص الذي أمامها، قلدت بشكل لا شعوري حركات تململه وتغير وضعية جسمه أو طريقة جلوسه ، فتقليدنا لإيماءات حركات شخص هو استجابة اتوماتيكية عندما نحبه ، وهكذا تستطيع أن تجاوب على سؤالك دون الشك فيما داخلها .

وذكر العلماء أنه يمكن للرجل الاستفادة من عملية التقليد بشكل عكسي إذا شعر أن المرأة غير مهتمة به ، بحيث يحاول أن يدير اللعبة ويقلدها بحركاتها وإيماءاتها فربما تشعر بانجذاب نحوه.

أسرارها وخفاياها:

ولتتجنب المواقف المحرجة مع المرأة تقدم الاختصاصية ليلي شحرور صاحبة كتاب " أسرار لغة الجسد " طرق عديدة للقراءة الصحيحة للغة الجسد :

يجب أن تدع الأشخاص يشعرون بالطمأنينة وبسهولة التعامل معك ، والخطوة الأولى تبدأ بك وعندما تصبح أنت والشخص الآخر في حالة سلام وراحة، تستطيع أن تستعمل الإشارات القوية غير المحكية لجذب الانتباه ولكسب الثقة والاحترام.

والإشارات هي:

الاتصال المناسب بالعين، ووضعية صحيحة للجسد والابتسام وهز الرأس ووضعية الجلوس ، واستعمال أسلوب "المرأة والربط"، أو ما يسمى بالنسخ الكربوني والذي يعتني بقراءة الأفكار والكلام غير المحكي بواسطة فهم الإشارات للتقدم والعمل على إنجاح الأهداف.

وهناك طرق عدة في لغة جسد الآخرين تساعدك وتمكنك من قراءة ما يدور في خاطرهم طبعاً، إن قدرتك على التحليل تصبح أكثر فعالية عندما تأخذ الصورة بكاملها، أي أننا نمزج كل الإشارات معاً لنحدد مواقف وأفكار الآخرين وسنكتشف أكثر ما يجول في خاطرهم عند مراقبة كل الإشارات العفوية وأي جزء من الجسد يقوم بهذه الإيماءات.

النظرات:

الطريقة التي يجب أن تتحرك أو لا تتحرك بها لتؤثر تأثيرًا فعالًا وإيجابيًّا عندما تدخل غرفة مليئة بالأشخاص ، الطريقة الصحيحة للاتصال بالعين مع الأشخاص وماذا يجب أن نعرف عن فعالية النظرات.

أولاً : يجب النظر إلى العينين .

ثانيًا: يجب الإبحار في عين الآخر، أي محاولة اكتشافها.

ثالثًا: راقب عن كثب التغييرات التي تطرأ على لون العين كنموذج أيضاً ، ولكن حاذر من أن تبالغ في ذلك، حاول أن تبعد النظر قليلاً من وقت إلى آخر، ثم عاود "الاتصال العيني" وكلما كنت تتكلم مع الآخر حاول أن تبقي عينيك محدقتين به وعند إراحة النظر حاول أن تتأنى أو تبعد النظر تدريجاً.

قراءة الإشارات:

أما قراءة الإشارات ، فقد انشغل الباحثون عبر التاريخ بأسرار العيون وتأثيرها على تصرفات الإنسان، "الاتصال بالعين" ينظم الحوار، ويعطيك مفتاح السلطة ، لذا فإن إشارات العين هي جزء مهم وحيوي في قراءة تصرفات الشخص وأفكاره.

وعندما يقابل الناس بعضهم أول مرة فإنهم يبنون معطيات عدة ويكون أساسها من خلال النظر (العين)، غالبًا ما نسمع عبارات تصف إشارات العيون، بشكلها أو مضمونها "لديها عيون تقتل"، "بريق في عينيه"، "عيون حمراء"، "لديها عيون أسبانية"، حزينة، سعيدة، غاضبة، باردة، غيورة، وعيون "ثاقبة" وعند استعمال هذه الجمل فإننا بدون شك نشير بذلك إلى "حجم البؤبؤ" في نظرة الشخص فالعيون هي أكبر دليل ومصرح دقيق عن تصرفات الإنسان، والأبحاث تشير إلى علاقة بين حركة العين والتفكير الشخصي.

انفعالات الجسد والاحترام بين الزوجين:

١- الاحترام في الحوار بين الزوجين:

الحوار هو وسيلة التواصل والتقارب اليومي بين الزوجين سواء كان حوارًا منطوقًا أم لفظيًّا(Verbal communication) ، وهو كل ما يدور بين الزوجين من حوارات وأحاديث شاملة موضوعات الحياة اليومية ومشاكل الأولاد والخلافات الزوجية، وكذلك أحاديث الحب والرومانسية.

أو حوارًا غير منطوق أو غير لفظي (Non verbal communication) وهو كل وسائل التواصل والتعبير غير المنطوق بين الزوجين مثل النظرة واللمسة والإيماءة وحركات الأيدي وتعبيرات الوجه والابتسامة ونظرة الغضب.

ويحتاج هذا الحوار بنوعيه (اللفظي وغير اللفظي) إلى درجة عالية من الاحترام في اللفظ والإشارة والكلمة والتعبير والنظرة وإيماءة العين، وإلا يتحول إلى طلقات رصاص تقتل الحب وتقضي على الحياة الزوجية ونصل للنتيجة المحتومة عندما ينقطع الحوار وتتوقف الكلمات وتنعدم النظرات واللمسات.

وليس هناك عذر لأي من الطرفين في النزول بمستوى الحوار إلى الإهانات والإساءات مهما كانت الأسباب من غضب أو مشاحنات أو اختلافات، فمن يجد في نفسه غضبًا ورفضًا لما يقال أو يحدث فليتحل بالصمت ويأخذ هدنة حتى تهدأ النفوس، ثم نعود ونواصل حوارًا هادئًا محترمًا يحافظ على الحب والاحترام.

٢- احترام الخصوصيات والاهتمامات والهوايات:

إنَّ أنجح العلاقات الزوجية هي التي يتقارب ويتمازج فيها الزوجان في كل شيء في الحياة ويعيشان معًا كل أحداث حياتهم بتواصل دائم، وفي نفس الوقت يعطي كل طرف شريكه مساحة من الوقت والحرية يكون فيها نفسه، ويمارس هواياته ويتابع اهتماماته أو يقابل أصدقاءه دون أن يشعره الطرف الآخر أن هذا إهمال أو تقصير في حقه أو في واجباته، ولا بد أن تفهم الزوجة أنه مهما كان

الزوج مشغولًا، ويؤدي مسئولياته بالكاد فإن ذلك لا يعني حرمانه من حقه في ممارسة ما يحب ولو لفترات قصيرة، وكذلك لا بد أن يدرك الزوج أنه مهما كانت مسئوليات الزوجة في البيت والأولاد فإنه من الضروري والمفيد جدًّا لها أن يتعاون ويتفهم الزوج حقها في بعض الحرية والخصوصية والمساحة الخاصة بها.

٣- احترام الأسرار والخصوصيات:

ليس أصعب في الدنيا على الزوج من أن يجد خصوصيات حياته مع زوجته من ماليات أو خطط أو مناقشات أو خلافات أو حتى قصة أو معلومة كان قد رواها لزوجته، ثم يجد هذه المعلومة قد وصلت إلى أمها أو أختها أو صديقتها المقربة ولا حتى أمه هو، وكذلك الزوجة لا يمكن أبدًا أن تتقبل أو تسامح في أن تجد زوجها يروي مناقشاته أو خلافاته معها إلى أمه أو أخته أو أحد أصدقائه.. فهذا يشعر الزوجين بعدم الأمان بينهما ويجرح أقدس ما في الحياة الزوجية وهو الخصوصية وما ينغلق عليه باب البيت فلا يعلمه سواهما، والله تعالى قبلهما؛ لأنه بطبيعة الحياة الزوجية يطلع كل طرف على أسرار الآخر الشخصية والعائلية والسلوكية، بل وحتى الجسمية، وهنا تكون الأمانة واحترام الأسرار.

ومع تكرار هذه المواقف تنعدم الثقة بين الزوجين وتبدأ هوّة خطيرة في الظهور بينهما، ثم تتسع وتزداد عمقًا مع الأيام، وقد وضع الرسول صلى الله عليه وسلم كل هذه المعاني في تحريم إفشاء تفاصيل أقدس وأخص ما في الحياة الزوجية وهو العلاقة الحميمية؛ لينسحب معنى الخصوصية وحفظ الأسرار على كل ما هو بين الزوجين.

٤- احترام المشاعر والأحاسيس:

مهما اعتاد الزوجان على بعض ومهما طال الوقت فلا يستغني أي إنسان عن احتياجه لمراعاة مشاعره وأحاسيسه، ومراعاة الكلمة التي تضايقه والتعبير الذي يجرحه والحب الذي يحتاجه والنظرة الحانية واللمسة الدافئة.. وما أروع أن يضع الإسلام هذه المشاعر والأحاسيس في ميزان حسنات الإنسان، فتتحول الكلمة الطيبة إلى صدقة ولمسة اليد إلى ثواب، بل حتى اللقمة يضعها الرجل في فم زوجته صدقة، ثم يأتي تتويج الحب في الإسلام في أرقى صوره عندما يتحدث القرآن عن أعلى صور احترام المشاعر "وقدموا لأنفسكم."

فالقرآن يأمر الرجل باحترام مشاعر زوجته وحقها في الحب والاستمتاع ومراعاة استعدادها وتهيئتها للعلاقة الخاصة مع زوجها، وتأتي الأحاديث النبوية لتعلم الرجل كيف ينتظر زوجته حتى تقضي وطرها وتستمتع بزوجها وكيف تلبي الزوجة نداء زوجها، وليكون في بضع أحدكم صدقة فهل هناك احترام للمشاعر أكثر من هذا، وهكذا يدوم الحب ويستمر.

٥- احترام الأهل:

لا بد أن يدرك الزوجان أن أهل الإنسان هو جزء لا ينفصل منه وحبهم وتواصله معهم وإعطاؤهم حقوقهم فضلاً عن أنه فرض ديني فهو كذلك احتياج نفسي وإنساني، ولا بد لمن يريد أن يراعي شريك حياته ويساعده على أداء واجباته نحو أهله أن يحترم هو أهله.. يحترمهم باللفظ والإشارة والمجاملة والمساعدة والزيارة وتفقد أحوالهم، وسواء يستطيع المساعدة في أداء هذه الواجبات أو مجرد مساندة الطرف الآخر وإتاحة الفرصة له لأداء هذه الواجبات، فلا بد أن نعرف أن هذه مساحة مهمة جدًا من الاحترام مهما كان مستوى الأهل المادي أو الاجتماعي أو الثقافي أو سلوكهم وتصرفاتهم فليس الواصل بالمكافئ.

٦- الاحترام.. رغم الخلاف.. رغم العيوب.. رغم الإمكانيات:

إذا كان كل ما تحدثنا عنه هو صورة من صور الاحترام في الرخاء فماذا عن الاحترام وقت الشدة.. وقت الخلافات والمشاكل بين الزوجين.. وقت الأزمات المادية.. عند وجود عيوب أو اختلاف.. إن الاحترام في هذه الحالات هو من شيم النبلاء وأخلاق الفرسان.. فمهما كانت درجة الخلاف أو سببه أو موضوعه .. ومهما كانت الأزمة المادية أو مهما كان ضعف الإمكانيات أو العيوب، فطالما أن الزواج مستمر ومادام أن الحياة بينهم لا يزال فيها أيام فلا بد من استمرار الاحترام والحفاظ عليه.. فلنختلف كما نريد، ولكن لماذا لا يكون ذلك باحترام ورقي ودائمًا نقول لكل زوجين مختلفين إما أن تستمروا مع الاحتفاظ بكل مقدسات الزواج من احترام وأداء للحقوق وإخلاص وإلا فالانفصال الراقي والمحترم أيضًا قد أحله الله تعالى رغم البغض.

٧- احترام الأهداف والطموحات:

من المؤكد أن لكل من الزوجين أهدافًا وطموحاتٍ وأحلامًا في الحياة يتمنى تحقيقها ويحاول ذلك رغم الصعوبات والانشغال بمسئوليات الحياة فلماذا لا يعيش كل من الزوجين، وأؤكد كل من الزوجين وليس الزوجة وحدها مع الآخر في أحلامه وطموحاته، ويحاول كل من الزوجين احترام هذه الأحلام ومساعدته في تحقيقها بدلاً من تسفيهها والاستهزاء بها تحت مدعاة مسئوليات الحياة وعدم وجود وقت أو أموال أو أن البيت أولى بالوقت والمال.

وبعد كل هذا هل هذه الصورة من الاحترام بين الزوجين ممكنة وقابلة للتنفيذ أم أن ضغط الحياة لم يَعُد يترك لنا مساحة، وإذا أردنا أن نضع وصفة سحرية لحياة زوجية سعيدة يمكن أن نقول: (كثير من الاحترام + قليل من الرومانسية + كثير من التسامح والتغافر والتغافل + قدر ما تستطيعون من الحب)

المبحث الأول

الغايات الأساسية للعلاقة المشروعة بين الزوجين

ينظر الإسلام إلى الإنسان نظرة شاملة ، ينظر إليه جسمًا وعقلًا وروحًا ، وذلك من خلال تكوينه الفطري، ثم هو ينظم حياته ويعالجه على أساس هذه النظرة .

فالإسلام لم ينظر إلى الإنسان نظرة مادية لا تتعدي هيكله الجسدي ومتطلباته الغريزية شأن المذاهب المادية في حين لم يحرمه حقوقه البدنية وحاجاته العضوية فالإسلام حين يضع للغريزة ضوابط أخلاقية معينة فإنما يفعل ذلك في ضوء تقديره لطبيعة الكائن البشري ولطبيعة احتياجاته العضوية والنفسية ، ولطبيعة متطلباته الروحية والبدنية ، تمامًا كما يفعل بالنسبة لغرائزه الأخرى مثل الأكل والشرب ولم يسمح الإسلام بإطلاق الغرائز والشهوات من غير تنظيم ولا تكييف ، ولم يفرض المثاليات وإعدام المتطلبات الحسية في الإنسان .

والإسلام بناء على تصوره لطبيعة الإنسان ولاحتياجاته الفطرية ولضرورة تحقق التوازن في إشباعاته النفسية والحسية يعتبر الغريزة الجنسية إحدى الطاقات الفطرية في تركيب الإنسان التي يجب أن يتم تصريفها والانتفاع بها في إطار الدور المحدد لها شأنها في ذلك شأن سائر الغرائز الأخرى .

ولا شكّ أنّ استخراج هذه الطاقة من جسم الإنسان أمر ضروري جداً ، وبالعكس فإن اختزانها فيه مضر جدًّا وغير طبيعي ولكن بشرط الانتفاع بها وتحقيق مقاصدها الإنسانية .

وحين يعترف الإسلام بوجود الطاقة الجنسية في الكائن البشري ، فإنه يحدد لهذا الكائن الطريق السليم لتصريف هذه الطاقة وهو طريق الزواج الذي يعتبر الطريق الأوحد المؤدي إلى الإشباع الجنسي للفرد من غير إضرار بالمجتمع .

ويتصور الإسلام وجود علاقة بين الرجل والمرأة على أنها الشيء الطبيعي الذى ينبغي أن يكون . فهو يقر بأن الله قد جعل في قلب كل منهما هوي للآخر وميلاً إليه . ولكنه يذكرهما بأنهما يلتقيان لهدف هو حفظ النوع . وتلك حقيقة لا نحسبها موضع جدال . فمن المسلم به لدي أهل العلم أن للوظيفة الجنسية هدفًا معلومًا ، وليست هي هدفًا بذاتها .

وربما خطر في فكر سائل أن يقول : « إن هدف الحياة من هذه الشهوة يتحقق سواء تيقظ إليه الفرد او كان غارقًا في الشهوة العمياء فما الفرق إذن بين هذا وذاك؟ »

ولكن الحقيقة أن هناك فارقًا هائلًا بين النظرتين في واقع الشعور . فحين يؤمن الإنسان بأن للعمل الغريزي هدفًا أسمي منه وليس هو هدفًا في ذاته ، يخفف سلطان الشهوة الطاغية في شعوره ، فلا يتخذ تلك الصورة الجامحة التي تعذب الحس أكثر مما تتيح له المتعة والارتياح . وليس معنى ذلك أنه يقلل من لذتها الجسدية ، ولكنه على التحقيق يمنع الإسراف الذي لا يقف عند الحد المأمون.

لماذا العلاقة بين الزوجين؟

يقول الإداريون: « لكي ينجح الإنسان فيما يفعله لابد أن يعرف لماذا يفعله ويحدد ما الذي يريده مما يفعله » .

دعونا نسأل أنفسنا لماذا الجنس وما الفائدة من ممارسته ؟

هل نحن نمارس الجنس من أجل المتعة، أم طلبًا للذرية أم ماذا؟

وما الغاية من الجنس ؟

العلاقة بين الزوجين علاقة جسدية ممتعة لأقصى ما تكون درجات المتعة، ولكنها لا تتوقف عند حدود الجسد، وإنما هي علاقة لها امتدادات عاطفية وإنسانية وروحية هائلة؛ لأنها علاقة حميمة توضع فيها بذرة الحب وتوضع فيها بذرة الإنسان. ولننظر إلى ما قاله احد المفسرين عن قوله تعالى : (هن لباس لكم وانتم لباس لهن) : «في هذه الكلمات القليلة تصوير بليغ لعلاقة الجسد بالروح فاللباس أهم شيء ببدن الإنسان، وهو الستر الذي يستتر به، وهو مفصل على قده لا ينقص ولا يزيد.

والرجل و المرأة ألصق شيء بعضهما لبعض يلتقيان ، فإذا هما جسد واحد وروح واحدة وفي لحظة يذوب كل منهما في الأخر؛ فلا تعرف لهما حدودًا، وهما أبدًا يهفوان لهذا الاتصال الوثيق الذي يشبه اتحاد اللباس بلابسه، ثم هما ستر كل واحد للآخر ، فهما من الناحية الجسدية ستر وصيانة، وهما على الدوام ستر روحي ونفسي . وهما كذلك وقاية تغني كلا منهما عن الفاحشة وأعمال السوء كما يقي الثوب لابسه عن الأذى.»

للعلاقة الزوجية ثلاث غايات مهمة :

١. الوصول إلى الحب :

الحب شعور مقدس، والجنس مجردًا من الحب ليس مقدسا. الحب يخلق الرغبة في الاقتراب الجميل والتلامس الرقيق والتلاقي المشروع تحت مظلة السماء، ويأتي الجنس كتعبير عن أقصى درجات القرب.

الحب هو التقاء إنسان "بكل صفاته" بإنسان آخر "بكل صفاته"، عبور للحواجز التي تفصل بين البشر، أما الجنس المجرد من الحب فهو التقاء جسد محدود بجسد محدود، وأحيانا لا يكون التقاء جسد بجسد بل التقاء عضو جسدي بعضو جسدي آخر.

وفي ظل الحب تتجاوز العلاقة كثيرًا من التفاصيل؛ فتصبح وسامة الرجل أو فحولته غير ذات أهمية، ويصبح جمال وجه المرأة أو نضارة جسدها شيئًا ثانويًّا، الأهم هنا هو الرغبة في الاقتراب والالتقاء والذوبان.

٢. طلب الذرية :

وهو من أسمى مقاصد العلاقة الجنسية وأهمها والتناسل نتيجة طبيعية لالتقاء الزوجين الذكر والأنثى وهو أمر فطري عند البشر للمحافظة على الجنس البشري و لإستمرار حياة الكائنات من الانقراض والزوال ، وقد أمرنا الرسول الكريم صلى الله عليه وسلم بالإكثار من الذرية بقوله عليه الصلاة والسلام " تزوجوا الودود الولود فإني مكاثر بكم الأمم يوم القيامة" .

٣. التعفف عن الحرام :

إعفاف النفس عن الحرام وكبح جماحها حتى لا تورد صاحبها موارد الهلكة مطلب شرعي وهو مقصود لذاته في العلاقة الجنسية بين الزوجين ، ولعل هذا مفهوم قول النبي صلى الله عليه وسلم:

«يا معشر الشباب من استطاع منكم الباءة فليتزوج، فإنه أغض للبصر وأحصن للفرج، ومن لم يستطع فعليه بالصوم فإنه له وجاء»

وأمر الرجل أن ينظر إلى مخطوبته ليطمئن إلى أن هذه هي التي تسره إن نظر إليها ، وتكون سببًا في أن يغض بصره، ويحصن فرجه، فقال صلى الله عليه وسلم: «انظر إليها فإنه أحرى أن يؤدم بينكما » .

فوائد العلاقة الزوجية :

أثناء العلاقة الزوجية تحدث في جسم كلٍّ منهما تغيرات تعود بالنفع والفائدة عليهما، فلهذه العملية فوائد كثيرة توصل لها العلماء والباحثون منها النفسي، ومنها الجسدي، فتأمل أخي الكريم في نعم الله عز وجل علينا .

الفوائد النفسية :

١. إحداث عملية الإشباع كغريزة إنسانية، وهو الفائدة النفسية الأساسية مما يحقق للفرد نموًّا ونضجًا وصعودًا على سلم هرم ماسلو للاحتياجات، حيث يؤدى إشباع الجنس إلى بدء شعور الفرد باحتياجاته العُليا، مثل التفكر ، والتأمل، والبحث، والاختراع، وإثبات الذات، والمعرفة وخلافه من اهتمامات عُليا تخدم الفرد والمجتمع.
٢. تؤدى العلاقة إلى تحسين النوم حيث يقوم الجنس بإطلاق هرمون الإندروفين ، التي تعتبر بمثابة دواء منوم طبيعي، وتساعد على القضاء على التوتر والقلق .
٣. العلاقة تعتبر صورة من صور العطاء، لما لها من تأثير على إسعاد الطرف الآخر ، فينمي في الفرد طاقات أخلاقية وعطاءه للغير، ويؤدى إلى الإحساس بالرضا عن النفس وعن الغير وعن الحياة والمجتمع.

٤. يقول الدكتور جاكوب تيتلباوم: « تسبب هزة الجماع إطلاق هرمون (أوكسيتوكين) ، الذي يطلق مشاعر الراحة، والطاقة الكامنة، و يجعل الذهن متقداً، كما تخفض العلاقة مشاعر الخوف، و الرهاب الاجتماعي التي يصاب البعض بها قبل الوقوف أمام الجمهور".
٥. ترفع العلاقة بانتظام من عامل الثقة بالنفس ، فإن دورة جيدة من العلاقة الجيدة ستخلق مشاعر من الثقة و السرور، و تملؤك بالحيوية، و النشاط، و الأفكار الإيجابية، كما تعزز الروابط والألفة مع الشريك، و تبث روح المودة في المنزل.
٦. العلاقة تساعد على علاج أمراض العصاب الناتجة عن الحرمان والإحباط والاكتئاب.

الفوائد العضوية :

١. العلاقة الزوجية تنظم الدورة الشهرية ويفرز هرمون البرومسترون الذي يزيد من خصوبة الزوجة غير القادرة على الإنجاب.
٢. تعتبر العلاقة الزوجية صورة من صور التمرين الرياضي ويحسن اللياقة البدنية والصحية ويقوى عضلة القلب السليمة ويحافظ على شبابها وصلاحيتها للعمل.
٣. العلاقة الزوجية تؤدى إلى تقوية جهاز المناعة وتحسين الصحة العامة.
٤. تقول ويندي ألين، معالجة الأزواج:«العلاقة تحسن الدورة الدموية ، وتمنح الجسم مرونة. و لها دور أكبر في تحسين اللياقة القلبية، و المرونة بشكل عام».
٥. العلاقة لها تأثير هرموني وكيميائي بالغ الأثر على جميع أعضاء الجسم . وعلى سبيل المثال لا الحصر ، فإنها تؤدى إلى إفراز هرمون الأندر فين

القاتل للألم، حيث يؤدى ذلك إلى علاج ألم العضلات والمفاصل والصداع وغيرها، ويؤدى إلى إحداث عملية انتعاش للنفس والعقل والجسم ، ويزيد ذلك من قدرة الجسم الذاتية على تجديد خلاياه وعلاج أمراضه ذاتيًا.

٦. تقول الدكتورة ديبورا آنابول، مؤلفة كتاب «قوانين الطبيعة السبعة للحب»: « أظهرت الدراسات الحديثة بأن العلاقة المنتظمة تجعلك أقل عرضة للزكام و الأنفلونزا ».

فسبحان الخالق الذي جعل من العلاقة الزوجية مليئة بالفوائد النفسية والجسدية ، بل أنه أكرمنا بالمثوبة و الأجر عليها كما قال الرسول صلى الله عليه وسلم " وفي بُضع أحدكم صدقة".

المبحث الثاني

المعرفة ودورها في تحقيق السعادة الزوجية

تمثل العلاقة الزوجية المباشرة ٣٪ تقريبًا من الحياة الزوجية، ويعتبر وجود هذه العلاقات السليمة بين الزوجين أمرًا أساسيًا في كل زواج سعيد ناجح؛ ذلك أنه إذا كان السكن هدفًا من أهداف الزواج كما ورد في الآية الكريمة من قوله تعالى:

(وَمِنْ آيَاتِهِ أَنْ خَلَقَ لَكُمْ مِنْ أَنْفُسِكُمْ أَزْوَاجاً لِتَسْكُنُوا إِلَيْهَا وَجَعَلَ بَيْنَكُمْ مَوَدَّةً وَرَحْمَةً). (الروم: ٢١)

والمشكلات في هذه العلاقة منغص كبير لهذا السكن على المستويين النفسي والجسدي. وقد أثبتت الدراسات النفسية أن السكن والمودة والرحمة بين الزوجين تزداد قوة بوجود توافق جنسي بينهما ، وذلك لأن العلاقة الزوجية بحكم طبيعتها مصدر نشوة ولذة ، فهي تشبع حاجة ملحة لدى الرجل والمرأة على السواء ، واضطراب إشباع هذه العزيزة لمدة طويلة يسبب توترًا نفسيًا ونفورًا بين الزوجين إلى الحد الذي جعل كثيرًا من المتخصصين يفصحون بالبحث وراء كل زواج فاشل أو متعثر عن اضطراب من هذا النوع .

الجهل أساس المشكلة :

يشكو كثير من الرجال والنساء بعد الزواج من الفتور والملل في العلاقة الزوجية، والبعض يتساءل:

كيف نحقق ما حلمنا به من توافق وتناغم في علاقتنا ؟

بل وصل الأمر أن بعض المتزوجين حديثًا لا يعرفون المكان الصحيح للجماع . وقد وُجد أن هناك السبب الأساسي لذلك هو أن الزوجين يجهلان ما الذي يحدث لهما من تغيرات في وقت الجماع ، ولا كيف يتفاعلان معًا ليحققا توافقًا زمنيًا

ونفسيًا لمراحل الجماع ، ولا كيف يساعد أحدهما الآخر ليصلا معًا إلى ذروة الجماع ويستمتعا معًا بما أحله الله لهما من متعة نفسية وجسدية .

لذا أصبح من المهم أن يتعلم الإنسان حقيقة جسده، وكيف يمكن العناية به وحقيقة جسد شريكه، وكيف تتحقق المتعة لطرفي العلاقة الزوجية، فلا يليق بنا أن نستمر في مسلسل الجهل بتفاصيل أجسادنا و أجساد شركاء الحياة.. فلا نعرف ما يثير، وما يُفقد اللذة، ثم نُقبل علي حياة زوجية جديدة بها من الضغوط والمشاكل ما يعكر صفوها بعض الشيء، فنزيدها بجهلنا أكثر لعدم إتقاننا للعلاقة الحميمة .

ما الذي يجب أن يعرفه الزوجان ؟

حتى ينجح الزواج وتنجح العلاقة الجسية لتحقيق مقاصدها وجب على الطرفان التسلح بالعلم وتعلم كل ما يساعدهما للوصول لإنجاح هذه العلاقة .

ومن أهم الأمور التي يجب عليهما تعلمها :

١. التركيب التشريحي لأعضاء المرأة التناسلية؛ وذلك لأنَّ غياب هذه المسألة يؤدي لعدم إدراكه ماذا يفعل؟ وكيف ؟ وأين؟

٢. أن يعرف الطرفان الوظائف الفسيولوجية لأعضائه وأعضاء الطرف الآخر؛ حيث يجهل كثير من الشباب ماهية الدورة الشهرية، وأسباب حدوثها، وفترة الإخصاب والتبويض، وفترة الأمان في النكاح، ،وكذلك الفتاة لا بد أن تعلم ما هو الانتصاب، والقذف، وكيف ومتى يحدث؟

وهذا يحتاج في فترة ما قبل الزفاف بقراءة علمية، أو سؤال طبيب متخصص. وهي أمور مهمة جدًا لحدوث حياة زوجية ناجحة .

٣. أن يعرف الطرفان الفروقات الجنسية بينهما من ناحية الرغبة والاستثارة .

٤. أن يتعلم الطرفان مهارات وفنون الوصول إلى التوافق والانسجام.

٥. كيفية التعامل مع الليلة الأولى (ليلة الدخلة).

اعرف الفرق:

تختلف نظرة الرجل عن نظرة المرأة للعلاقة الزوجية، ومن اختلاف هذه النظرة تختلف ردة الفعل فعلهما تجاه العلاقة، فالإحساس الجنسي عند الرجل يختلف عنه عند المرأة ، فالرجل سريع بطبعه أما المرأة فالأمر مختلف وتحتاج إلى وقت كافٍ حتى تصل إلى الإحساس الجنسي المشابه لمتعة الرجل لحظة القذف.

و لأن الاختلافات بين البشر واسعة فكل زوجين في بدايات الزواج عليهما أن يدرسا خريطة المتعة الخاصة بهما، وما هي أهم الفروقات بينهما.

و قبل أن نخوض في معرفة الفروقات لا بد لنا من معرفة مكونات الأجهزة الجنسية عند الطرفين بشيء من التفصيل، وذلك من أجل الوصول لعلاقة زوجية ناجحة، فتعالوا لنتعلم بداية الفحص التشريحي لجسد كل من الرجل والمرأة ومعرفة وظيفة كل جزء فيه وكيفية العناية به.



أولًا : جهاز المتعة الجنسية للأنثى.. أجزاء ووظائف :

وهو مكون من الأعضاء الداخلية والأعضاء الخارجية، والأعضاء الخارجية تبدو للعين إذا استلقت المرأة علي ظهرها وباعدت ما بين قدميها وبين الشفرين الكبيرين.

العضو التناسلي الأنثوي الخارجي :

١. الشفران الكبيران:

لحميان سميكان يحيط بهما الشعر، وإذا أبعد ما بينهما بالأنامل ظهر الفرج واتضحت باقي أجزاء القبل.

٢. الشفران الصغيران:

هما أول ما نلاحظه من هذه الأعضاء وهما صغيران عادة ويضمر الشفران بالتدريج حتى يختفيا عند الجلد الممتد بين الفرج والشرج بعد تكرار الملامسة الجنسية.

٣. البظر:

و هو أبرز عضو في الأخدود الممتد بين الوركين، وقمته تبرز قليلا للأمام بين الطرفين العلويين للشفريين الخارجين، وتنتشر فيه شبكة من الأعصاب لها القدرة علي تلقي المؤثرات المهيجة، ونقلها للمخ لتحدث لذة حسية شديدة، وهو يشبه عضو الرجل ويماثله في التركيب فيه شبكة من الأوعية الدموية التي تتضخم وتتصلب حين تمتلئ بالدم، فينتصب البظر تمامًا مثل الذكر وذلك عند التهيج الجنسي، أو الحسي ويكون طوله وهو منتصب مرة ونصف طوله عند الارتخاء .

٤. الممر (المهبل):

وهو بين الشفرين الصغيرين، وفي داخل هذا التجويف فتحة المهبل وفوقه فتحة مجري البول وفتحتان لغدتي الممر لها إفراز مخاطي مهم جداً عند الإثارة، لترطيب المهبل، وتسهيل دخول الذكر إليه، أما إذا كان إفراز هذه الغدد مفرطاً فإنَّ ذلك يعوق الإحساس والتهيج بالاحتكاك، فثمة التهاب يكون قد أصابها.

٥. البكارة:

هو الغشاء الذي يغلق فتحة المهبل جزئياً ويزول الغشاء عند أول ملامسة بين الرجل والمرأة، ودخول الذكر. ويختلف شكل الغشاء وحجمه بين امرأة وأخري ويتمزق الغشاء عند الملامسة الأولي عادة أو يثقب ثقبين في العادة ويزول تماماً مع تكرار الملامسة. ويصحب الإدخال فقدان قليل من الدم وقد يكون كثيراً في بعض الأحيان، وفي الغالب يصحب التمزق ألم قد يكون شديداً أو خفيفاً، علي حسب حجم الغشاء وسمكه، وعدم مرونته أو بعض الأخطاء التي تفعلها المرأة مثل الفزع العصبي والتشنج، أو خشونة الرجل وتوجد أشكال مختلفة لغشاء البكارة مثل (الغشاء المطاطي ،الغشاء الصلب و الغشاء الغربالي) .

٦. فتحة المهبل:

هذه الفتحة مغلقة دائماً بسبب مرونة حافتها ودعمها بعضلات قوية، ولا تنفتح إلا إذا حدث ضغط يباعد بين الجدارين المهبليين، كأن يكون شيء داخل من الخارج كعضو الرجل، أو الإصبع أو آلة صلبة، أو شيء من الداخل (الرحم)، كرأس الطفل وجسمه أثناء الولادة ، أو خروج الإفرازات والدورة الشهرية.

الأعضاء الجنسية الداخلية :

١. المهبل وعضلاته:

المهبل هو العضو النِّسَوي الخاص بالملامسة، وهو المسئول عن إخراج محتويات الرحم في فترة الولادة والطمث، وهو مزود بعضلات قوية تحيط بالجدار المهبلي ترفعه إلي أعلي وإلي الأمام، ولها دور هام في الملامسة وغيرها ويحيط بالمهبل عضلة داخلية مخروطية وظيفتها رفع الجزء الأسفل من الشرج. وهذه العضلات لها دور مهم في فن الاستمتاع والإمتاع، ويغطي المهبل من الداخل غشاء مخاطي قابل للامتداد والاتساع، وهو جهاز لمعانقة عضو الذكر واعتصاره وحكه عند إدخاله وبعد الإدخال في المهبل ، وهو يساعد علي إحداث القذف، وذروة اللذة لكل من الرجل والمرأة.

٢. الرحم:

عضو عضلي أجوف، كمثري الشكل، عضلاته لا إرادية ويبطنه من الداخل غشاء مطاطي. والجزء العريض الأعلى يُسمي جسم الرحم. والجزء الضيق الأسفل يسمي عنق الرحم، وعنق الرحم يختلف في المرأة التي لم تلد عن شكله في المرأة التي ولدت.

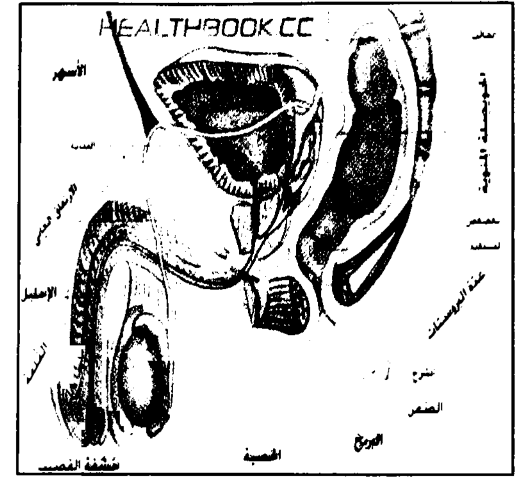
٣. المبيضان:

للمرأة قناتان ومبيضان لنقل البويضة بصورة دورية، ومستمرة ويحوي المبيض أكياساً بها مادة سائلة، وكل كيس يحوي بيضة واحدة، وينمو الكيس ويكبر في الحجم حتى يقرب من السطح الأعلى للمبيض، ثم ينفجر وتخرج منه البويضة في تجويف البطن قرب فتحة قناة المبيض التي فتحتها للداخل، ويصبح ذلك الكيس شديد الاصفرار، ويسمي الجسم الأصفر، ويفرز مادة تسير في الدم تحدث تأثيراً في الجسم كله ، وفي بطانة الرحم، وإذا حدث حمل تضخم الجسم

الأصفر، ونما خلال بضعة أشهر، حتى تتكون المشيمة، فإن لم يحدث حمل ذاب واندثر.

ثانيًا : جهاز المتعة الجنسية للرجل.. أجزاء ووظائف :

يتكون من القضيب و الخصيتان وغدة البروستاتا والحويصلات المنوية وهو أقل تعقيدًا من الجهاز التناسلي الأنثوي :



١. الخصية:

وهي التي تنتج الحيوانات المنوية وتفرز هرمون الذكورة التيستسترون. توجد الحيوانات المنوية في قنوات دقيقة تدعى الأنابيب المنوية والتي تكون منحنية على بعضها ومتجمعة .

٢. البربخ :

و يكون أيضًا ملتويًا، وتمر الحيوانات المنوية من خلاله، وعندما تصل الحيوانات المنوية نهايته تكون قد نضجت تمامًا، ولديها القدرة على الحركة والإخصاب. يتحد البربخ مع قناة تدعى القناة الناقلة، وهي عبارة عن أنبوب سميك يمكن إحساسه في كيس الخصية عند معظم الرجال. هذه القناة الناقلة تتحد مع الحويصلة المنوية (التي يتم فيها صناعة قسم من السائل المنوي) ويتم نتيجة لذلك الاتحاد ما يُسمى بقناة القذف .

٣. القضيب:

ويتكون من جسم إسفنجي وهو المسئول عن القدرة على الانتصاب، وبداخل القضيب يوجد قناة تدعى قناة البول، يمر من خلالها البول، وكذلك الحيوانات المنوية.

الفرق بين الرجل والمرأة :

وبعد أن تعرفنا على الفحص التشريحي للأجهزة التناسلية لطرفي العلاقة الجنسية ننتقل إلى فسيولوجية هذه العلاقة وأهم الفروقات الجنسية بين الطرفين . تمر العملية الجنسية بأربعة مراحل هي:

١. مرحلة الإثارة.

٢. مرحلة الانتصاب الكامل.

٣. القذف وما يصاحبه من قمة المتعة.

٤. مرحلة الاسترخاء.

إن المراحل الأربعة المذكورة هي مراحل يمر بها الرجل أمّا المرأة، فلا توجد عندها المرحلة الرابعة (أي مرحلة الركود وعدم الاستجابة)، لذلك فإن المرأة عندها

القدرة على أن تتكرر معها المرحلة الثالثة عدّة مرّات إذا استمرت الإثارة، أما الرجل فيتوقف تماما بعد العسلية الأولى (القذف).

في الجدول أدناه بعض الحقائق والفروفات المهمة يجب للزوجين معرفتها :

١- الهدف من الجنس.	الجنس عنده غاية وينتهي بالقذف.	وسيلة لغاية أكبر فهو بداية لتغيرات جذرية.
٢- الرغبة الجنسية .	ليس لها أوان ولا تخضع لأي شيء.	تختلف من وقت لآخر نتيجة لوجود الدورة الشهرية والهرمونات .
٣- الاستثارة الجنسية.	سهل الاستثارة.	تحتاج إلى الإثارة الذهنية والمقدمات.
٤ - الوصول للنشوة .	مثل الكبريت يثار سريعًا و ينطفي سريعًا.	مثل الفرن الكهربائي تحتاج لوقت أطول للوصول للنشوة .

فن الإمتاع والاستمتاع:

المقصود بفن الزواج والحب هو كيف يجعل كل طرف هذه المشاعر والأحاسيس واللغة، وجميع أدواته لوحة فنية جميلة، يعبر عنها بكل ما يملك من عناصر الطبيعة التي حباه الله إياها.

والمقصود بفن الإمتاع والاستمتاع هو كيفية استخدام كل طرف لأدواته وأفكاره ومشاعره كي يُمتع الطرف الآخر ويشعره بالبهجة ويستمتع هو أيضًا المتعة التي يتمناها عقله في تلك العلاقة الحميمة التي تجمع الزوجين .

عوامل تساعد على الإمتاع والاستمتاع:

إنَّ التواصل الجنسي الناجح يتطلب زوجين متفاهمين، يقدر ويحترم كل منهما الآخر ولذلك من الضروري أن يدرك كل طرف المشاعر النفسية للطرف الأخر ويتعرف على صفاته من جديد وينظر إلى كيفية التعامل مع تلك الصفات ويضع السيئ منها في حجمه دون أن يجعله يسيطر على بقية الصفات الشخصية، كل هذا من أجل الوصول إلى تواصل جيد يفتح قنوات من الحب والحوار الطيب الذي يفيض على جوانب النفس فيجعلها تقبل على اللقاء بقلب نابض وروح هائمة، هذا هو الجانب النفسي المهم في إنجاح اللقاء وجعله مثاليًّا.

وهناك عوامل أخرى تساعد في الإمتاع منها:

١- الجو الهادئ ومنع التشتت:

إنَّ العلاقة الجنسية تعتمد أساسًا على الإشارات التي يصدرها المخ لمركز الإحساس بالأعضاء التناسلية؛ حتى تتم عملية الإنزال وخروج الشهوة، لذلك تركيز المخ في إرسال تلك الإشارات يعتمد اعتمادًا كليًّا على الأجواء المحيطة بالزوجين، وعلى التشتت الداخلي أيضًا عندما تكون النفس تضج بالأشياء أو المشاكل التي تشتت التركيز في ذلك اللقاء؛ لذلك يكون تهيئة الجو المناسب داخليًّا وخارجيًّا عاملا مهمًّا لإنجاح اللقاء، ويأتي هذا عندما يحاول الزوجان ترك كل ما يشغل النفس ويوترها خارج حجرة النوم.

ومن الأفضل أن يبتعدا عن اللقاء الذي حدثت قبله مشاكل كبيرة أو توترات داخلية شديدة؛ حتى لا يكون اللقاء فاشلا، ثم تهيئة الجو الخارجي من منع الأسباب التي تقطع التركيز، مثل جرس التليفون، وصياح الأبناء وانتظار قدوم ضيف ووجود أشياء على النار.

كل تلك العوامل من شأنها جعل اللقاء متوترًا ، لا يصل إلى المتعة الكاملة، وإن كان من عوامل التواصل الناجح بين الأشخاص هو توصيل رسالة في جو هادئ خالٍ من الضجة الداخلية أو الخارجية، فالأولى أن تكون رسالة الحب المتنقلة بين الزوجين في مثل ذلك الجو، خاصة إذا أضافت الزوجة بعض الأجواء الرومانسية عليه مثل العطر الجميل والضوء الخافت والسرير الناعم النظيف وعبارات الغرام الهادئة.

٢- الرائحة:

روائح الأشخاص عامل مهم في التواصل الجيد، وعلى كل طرف الحرص على مراقبة الروائح التي تنبعث منه والتعرف على أماكن وجودها وإزالتها ثم إضافة عطر جميل يبهج النفس والأماكن التي تكثر فيها الروائح المنفرة: الفم – الإبط – ثنايا الجلد – وخاصة في البدناء – تحت الثديين- الأعضاء التناسلية وخاصة إذا لم يزل منها الشعر – رائحة الشعر(إذا كان مغطى لفترة طويلة،) والحرص على إزالة الروائح الكريهة من تلك الأماكن أهم من إضافة العطر.

٣- تفريغ المثانة والمستقيم قبل اللقاء إفراغا جيداً:

إن الأعضاء التناسلية تقع داخل الحوض بجوار المثانة من الأمام والمستقيم من الخلف، وغالبية الأعصاب التي تغذى الجهاز التناسلي على اتصال بتلك الأعضاء، كما أن الوضع التشريحي للجهاز التناسلي بين المستقيم من الخلف والمثانة من الأمام يجعل وجود أي فضلات داخلها عائقًا في تمام المتعة، والحرص على إفراغ تام لتلك الأعضاء يهيئ الفرصة لعمل الجهاز التناسلي بمرونة دون ضغط من الأجهزة الأخرى المحيطة به.

٤- الحرص على أخذ حمام دافئ قبل اللقاء

ولهذا أثر هام في عملية الإمتاع، فإلى جانب ضمان النظافة العامة والرائحة الطيبة وخاصة الأعضاء التناسلية غير أنه ينشط الجسم بشكل جيد ويرغبه في اللقاء.

٥- التخفيف من تناول الأطعمة الدسمة والوجبات الثقيلة قبل اللقاء:

إن ملء المعدة بالطعام الكثير والثقيل يجعل الجسد خاملا كسولا، وذلك لورود أكبر كمية من الدم للمعدة لتسهيل عملية هضم هذا الطعام وهذا بالطبع يؤثر على أداء الجهاز التناسلي لوظيفته بشكل جيد، ومن الأفضل تناول وجبات سكرية خفيفة قبل اللقاء ثم تأجيل الوجبة الثقيلة لما بعد اللقاء .

هذه بعض المفاهيم التي يجب تغييرها وبعض العوامل التي تساعد في الوصول للقاء مثالي وهكذا يظل كل من الزوجين في سعة من أمرهما لينالا من فنون الاستمتاع المشروع ما يحل لهما، وينالا منها ما يحل لهما ذوقهما، وعليهما أن يكونا على بينة بالابتعاد عن المحظور، وذلك بناء على القاعدة الأصولية الجليلة الأصل في الأمور الإباحة إلا ما ورد الشرع بتحريمه.

مفاهيم خاطئة:

لكي يستطيع الإنسان الوصول للمتعة عليه أولا أن يتخلص من القيود التي ربما تقف عائقًا وحاجزًا أمام رغباته، وهناك بعض المفاهيم الخاطئة التي يتوارثها من جيل إلى جيل وتشكل جزءًا من تفكيره وأدائه في تلك العلاقة. وللأسف فإن معظم تلك المفاهيم يظن الكثير أنها من الدين، ولذلك لابدَّ أولا من تصحيح تلك المفاهيم، وكسر تلك القيود حتى يتضح لنا مفهوم المتعة ، ومن أشهر تلك المغالطات :

١- الشهوة أو الرغبة الجنسية قذارة :

و أنها تعبر عن دناءة الأخلاق وغرائز الحيوان وهذا المفهوم إن كانت بعض الزوجات لا تقوله تصريحًا، ولكنها تعتقده وتستشعره تمامًا أثناء ممارستها لتلك العلاقة، وهناك من تستقذر تلك العلاقة، وتحتقرها، وكل ذلك يأتي من التربية الخاطئة التي تتربى عليها المرأة.

٢- خروج الشهوة لا يكون إلا للإنجاب فقط:

وهذا المفهوم أسهم فيه بعض المتشددين في الدين عندما فسروا قوله تعالى:

(نساؤكم حَرْثٌ لَّكُمْ فَأْتُواْ حَرْثَكُمْ أَنَّى شِئْتُمْ وَقَدِّمُواْ لأَنفُسِكُمْ وَاتَّقُواْ اللّهَ وَاعْلَمُواْ أَنَّكُم مُّلاَقُوهُ وَبَشِّرِ الْمُؤْمِنِينَ). (البقرة: ٢٢٣)

على أن الهدف من تلك العلاقة هو الإنجاب لأن النساء كالأرض ووضع البذر فيها لا يكون إلا للإثمار فقط، وشددوا أكثر عندما حرموا إنزال الرجل لمائه بأي طريقة غير مكان الفرج، وهو المقصود بالحرث في نظرهم؛ ولذلك رأوا أن إنزاله في أثناء الحيض مع زوجته ينبغي تجنبه، وإذا تأملنا معًا تلك المفاهيم نجد التشدد

الأعمى الذي يقيد رغبات النفس الطبيعية، ويضيق الحصار على متعة وظيفية من ضروريات الحياة.

٣- التمتع بالجنس مضيعة للوقت :

ويقولون إن إخراج الشهوة والتفنن في التمتع بها هو أسلوب غربي ينكره الإسلام، مستنكرين على المسلم الذي يتقي الله أن يضيع وقته وجهده في التمتع بتلك العلاقة مع أن الاستمتاع والإبداع في تلك العلاقة الزوجية التي تجمع طرفي الحياة يساعد في دوام الألفة والعشرة : (قل من حرم زينة الله التي أخرج لعباده والطيبات من الرزق).

٤- عدم التعري:

اتباعًا للحديث الذي يقول: «ولا تجرَّدا تَجَرُّدَ العيرين». ولن نناقش صحة الحديث وثبوته من عدمه فليس هذا دورنا، ولكن لننظر فقط للهدف الذي ذكر من أجله هذا الحديث إن كان صحيحًا ، فالعاقل يفهم أن الغرض من هذا هو الستر حتى لا يرى أحد من الدار عورة الزوجين، وخاصة أن البيوت قديمًا كانت من الصعب أن تغلق حجراتها، ولكن إذا كان الزوجان يستطيعان ممارسة العلاقة والباب مغلق تمامًا، فهل لا يجوز أيضا التعري؟" ثم إن وصف الله تعالى للزوج والزوجة على أن كلا منهما لباس للآخر يعني أن جسد كل منهما ملتصق تمامًا بجسد الأخر، مثل الثياب الذي يرتديها. وهل يوجد وقت لذلك التلاصق واللباس خير من الوقت الذي يجمعهما في علاقة حميمة ؟

٥- عدم النظر إلى عورة الطرف الأخر:

قيد وعائق نفسي هائل يقف أمام المتعة التامة وكيف يستشعر الزوجان تمام الاتحاد والانصهار ، وكل منهما ينظر للآخر بتحفظ وإذا كان الله حرَّم رؤية العورة المغلظة على الآخرين، فإنه لا يعني أنها محرمة على الشخص نفسه. والزوج والزوجة ما هما إلا اتحاد واحد ، يجمع بين جسدين وقلبين وروحين، وتمام الاستمتاع لا يأتي إلا بالنظر، واللمس، والشم، والإحساس الكامل بكل طرف للآخر.

إنَّ علاقة الجسد بالجسد فيها الكثير من الجوانب التي تُذكي اللقاء وتزيده بهجة، فلماذا نقيد أنفسنا بعوائق نفسية وبدنية تمنع التواصل التام الذي هو أسمى أهداف تلك العلاقة .

الأساس في العلاقة الزوجية أنه لا حدود:

قد يسأل الزوجان: ما هو المباح في العلاقة الجنسية ؟ مع أن السؤال الصحيح ما هو الحرام في تلك العلاقة؟! لأن الأصل في كل شيء الإباحة ما لم يرد نص بتحريم ، وبالتالي يكون كل شيء مباح في تلك العلاقة ماعدا «الحيض والدبر» والحيض مقصود به الفرج أثناء الحيض، فإدراك ذلك المعنى يبيح للنفس المتعة بأجمل صورها .

آية عظيمة :

يقول الله تعالى: (نسآؤكم حَرْثٌ لَّكُمْ فَأْتُواْ حَرْثَكُمْ أَنَّى شِئْتُمْ وَقَدِّمُواْ لأَنفُسِكُمْ وَاتَّقُواْ اللّهَ وَاعْلَمُواْ أَنَّكُم مُّلاَقُوهُ وَبَشِّرِ الْمُؤْمِنِينَ) (البقرة:٢٢٣)

هذه الآية من أجلِّ القواعد في العلاقة الزوجية، ونزلت بعد الهجرة ؛ حيث تزوج بعض المهاجرين بالأنصاريات، وكان من عادات الأنصار أن يأتوا زوجاتهم على حرف، بينما المهاجرون يفترشون نساءهم ويأتونهم مقبلين ومدبرين . وحصل اختلاف بين زوجين، مهاجري و أنصارية، فقالت له: إما أن تأتيني على حرف أو تهجرني، وانتشرت القصة، فأنزل الله سبحانه وتعالى هذه الآية تبيانًا للناس .

تقول الدكتورة هبة قطب : « أنَّى» هذه الكلمة الصغيرة في الحجم، عملاقة في المعنى والدلالة ، وهي ظرف «بلغة النحو والقواعد اللغوية»، ولكنها تتمتع بمعانٍ أكثر عمقًا بكثير مما قد نتخيل..

فهذا الظرف لغويًا يفيد أكثر من معنى :

المعنى الأول: "وقتما" وفي ذلك حثٌّ على تنويع توقيت القيام بالعلاقة الجنسية، فللزوجين إقامة العلاقة في أى وقت من أوقات اليوم، مادام ليس صائمين .والآن في العلوم الجنسية الحديثة وخصوصًا في علم النفس الجنسي، نجد العلماء ينادون بهذا التنويع في توقيت أداء العلاقة الجنسية، لما في ذلك من إسهام من كسر الملل الذي أحيانًا ما يحيط بالعلاقة الزوجية، وخصوصًا بعد السنوات القلائل الأولى من الزواج.

المعنى الثاني: "أينما" أى في أى مكان وفي ذلك حث على تغيير مكان إقامة العلاقة، ومكان العلاقة هنا ليس معناه المنزل، أو البلد فقط، ولكن أيضًا على حدود أضيق بمعنى تغيير الغرفة، أو حتى تغيير مكان الأداء داخل الغرفة نفسها وقد أثبت البحث في علم النفس الجنسي أيضًا أن لذلك دخلًا كبيرًا وإسهامًا جيدًا في كسر حدة الملل، التي تتسرب إلى نفس الزوجين، من جراء القيام بالعلاقة دائمًا في المكان نفسه، وبالسيناريو نفسه مما يقلل من البهجة المصاحبة لها.

المعنى الثالث: "كيفما" وهنا يجب أن تكون هناك وقفة، وهذه الوقفة هي تلك الدلالة العظمة لهذا المعنى الكامن الذي يمثل فقط ثالث المعاني المتضمنة في كلمة "أنى" .. أتعرفون هذه الدلالة؟! إنها "الأوضاع الجنسية" تلك الأوضاع التي لم يبدأ الاهتمام بها، وبمساهمتها في زيادة المتعة الجنسية وتحقيق التشبع النفسي والعاطفي إلا منذ عقود قليلة ، وفتح باب الابتكار فيها حتى وصلت الأوضاع الجنسية المعروفة الآن إلى بضع مئات.

وأتحدث – بالطبع - عن الغرب وعلمائه الذين اهتموا بمسألة الأوضاع الجنسية تلك ، ونسبوا إلى أنفسهم ما ليس لهم من فضل في ابتداع هذه المسألة وتأثيرها العظيم في أنفس شركاء العلاقة الجنسية.

تأتي بعد ذلك كله كلمة "شئتم" لتصير الجملة "أنَّى شئتم"، وفي هذا أيضًا دلالة، تلك الدلالة هي أن تبديل وتوفيق كل المتغيرات السابق الإشارة إليها "بلغة الرياضيات" هي حرية بحتة ومكفولة للزوجين، وإذا تفكرنا قليلًا في نتائج هذه التباديل، وتلك التوافيق لوجدنا أن احتمالات التغيير في طريق أداء العلاقة هي احتمالات تربو على العشرات، وربما المئات مما يتنافى قطعًا مع الشعور بالملل الجنسي .

فلماذا نحدد للعلاقة دائما شكلًا معينًا، وهو بالليل، وفي الظلام، وبأوضاع محددة ثابتة مع أن الأمر أوسع من هذا بكثير جدًّا؟

فالقيام بالعلاقة الجنسية لا يخضع لقانون معين، ولم تأت مفرداته في "كتالوج" يجب اتباع خطواته، ولكن تغلب عليه البصمة الفردية التي تعطيه شكلًا معينًا خاصًّا بكل شخص، ومن ثم تجديد ليس له حدود.

فإذا كان المقصود هو إخراج الشهوة فقط لما وسع الشرع المعنى حتى يناسب جميع الأذواق ويرضي جميع الرغبات. وتأمل قول رسول الله (صلى الله عليه وسلم): « أحفظ عورتك إلا عن زوجتك وما ملكت يمينك »، وقوله تعالى: (والذين هم لفروجهم حافظون . إلا على أزواجهم أو ما ملكت أيمانهم فإنهم غير ملومين) .

إذن فالأمر متروك لحس الزوجين وذوقهما ورغباتهما ما داما قد ابتعدا عن حدود الحرام؟

الصراحة متعه وراحة :

يقول العالمان "ماستر" و"جونسون" بأن العملية الجنسية تتم في العقل أولاً قبل أن تتم بين الأجساد، وأن الحضور النفسي والعقلي والتصورات الفكرية عن الجنس أثناء العملية الجنسية هي التي تهيئ النجاح لإتمام العملية الجنسية الواقعية بين شريكي الحياة. و العملية الجنسية كجزء من الزواج إذا لم تتم بين النفوس والقلوب أولاً فستتحول إلى عذاب متبادل، يعذب فيه كل طرف الآخر بدلاً من أن يمتعه ؛ لأن تزاوج القلوب والنفوس يحول الجنس إلى لغة للتعبير عن الحب بين الزوجين يعبر فيها كل طرف للآخر بلغة الجسد عن حبه عندما

تعجز لغة الكلمات عن التعبير أو استكمالاً للغة العيون، أو تسهيلا للغة الآمال والأحلام والأفعال.

و يقول خبراء العلاقات الزوجية: استخدام الصراحة في الكلام بين الزوجين له مميزات خاصة. وهو وسيلة قوية من وسائل الربط بين الزوجين ، فالرجل يشعر بالإثارة عندما يعرف بصراحة ما الذي تريده المرأة وكيفية إعطائه لها.

الكتمان :

من أخطاء بعض الأزواج في غرفة النوم ، الكتمان والذي هو عدو المتعة و أكبر عامل مساعد على بناء الحواجز بين الزوجين ، وسأعرض بالتفصيل أنواع الكتمان

١ - كتمان المشاعر :

وفي مقدمتها مشاعر الحب، الحب الذي قد لا يستطيع الزوجان التعبير عنه في ساعات النهار، وأمام الأبناء، ووسط زحمة العمل.. فتكون غرفة النوم هي المكان الأنسب للبوح بهذه المشاعر والكشف عنه حتي ولو كان هذا الحب قليلاً، أو ضعيفاً، فإن إظهاره ومحاولة تكبيره ، أمر مهم ونافع ، مهم في كونه يزيد في ارتباط الزوجين، ونافع في إشاعة أجواء تحتاجها المعاشرة الجنسية لتكون ناجحة ومتناغمة.

٢ - كتمان الرغبات :

ما زالت كثيرات من الزوجات يكتمن رغباتهن في المعاشرة، ويتحرجن من الإفصاح عنها، ويتركن ذلك للزوج وحده، وهُنَّ بذلك ينسين أو يتناسين أنَّ المعاشرة

والاستمتاع بها لهنَّ كما أنَّ فيها حقًّا للزوج، ومن ثم فلا حرج من إبداء رغبتها لزوجها الذي يفرح لذلك ويسعد حين يعلم أن زوجته راغبة فيه.

٣ - كتمان الأحاسيس :

الإحساس بالمتعة في أثناء المعاشرة من الأمور التي يكتمها بعض الأزواج ، وكتمان هذا الإحساس يدفع إليه الحياء أحيانًا، والمكابرة أحيانًا أخري، مع أن الإفصاح عنه وإظهاره ، مما يزيد في رغبة الزوجين واستمتاعهما وتحقيق أقصي ما يمكن من اللذة الجسدية والنفسية.

٤ - كتمان الملاحظات :

قد يضيق أحد الزوجين من أمر معين في أثناء المعاشرة ، ويكتم ضيقه هذا في نفسه، ولا يبديه لشريكه علي الرغم من تكراره عدة مرات، وهذا الكتمان خطأ بالغ، وذلك لأنَّ الضيق من ذاك الأمر يرتبط بالمعاشرة فيضيق منها دون أن يشعر، بينما كان يمكنه أن يبوح لشريكه بما يضايقه فيعملا معًا علي معالجته . ومن ذلك علي سبيل المثال، ضيق الزوجة من وزن زوجها الزائد، حيث يكاد يكتم أنفاسها ويخنقها أثناء المعاشرة، فيحسن هنا أن تخبر الزوجة زوجها بهذا ليحرص علي أن يتبع طرقًا أخري تخفف من وطأة ثقله فوق أنفاسها .

٥ - كتمان الاقتراحات :

قد يرغب أحد الزوجين في أن يقوم شريكه بحركة معينة ، وقد يجد متعته في عمل قاما به في إحدي المعاشرات، ولم يفعله ثانية، ويتحرج من أن يطلب من شريكه فعل ذلك ثانية ، وذلك إما حياءً، أو حرجًا، أو خشيةً من الرفض، والنصيحة ألا يتردد في طلب ما يرغب ويحب، واقتراح ما يسعدهما ويمتعهما، فهما كما وصفهما القرآن ، كاللباس ، وما دام يختار تفصيل اللباس الذي يسعده ويريحه فعليه ألا تتردد في ذلك .

٦ - كتمان الآثار :

يبخل الزوجان بالحديث عن معاشرات سابقة تركت في نفوسهم آثارًا إيجابية طيبة، فهم لا يتحدثون بتلك الآثار، وتختلف دوافع هذا الكتمان، فمنهم من يري الحديث عنها شيئًا معيبًا لا يجوز، ومنهم من لا يفطن إلي أهمية ذلك الحديث ، إنَّ الحديث عن الآثار الحسنة التي خلقتها معاشرة سابقة يشوق إلي معاشرات جديدة ناجحة أيضًا ، ويزيد في أواصر المحبة بين الزوجين ويمنح كلاً منهما شعوراً بالثقة.

أراد زوج مرة أن يطلق زوجته بسبب عدم استمتاعه في غرفة النوم معها ، فلما سأله المختص عن ذلك قال إنها لا تفهمني ، وأنا لا أريد أن أخبرها ، فقال له المختص : فما ذنبها هي ، إذا كنت انت ترفض أن تخبرها بما يسعدك ، ثم إن كان هذا طبعك ، فإنك لو تزوجت أخرى ، فستأتي كذلك لتطلقها ، لأنك كذلك لن تخبرها وهي لن تفهمك .

ثـم التفـت إليـه المخـتص وقـال لـه : يـا فـلان أرجـع إلى زوجتـك وصـارحها بمـا في نفسك وستجد السعادة في بيتـك ، وفي غرفـة نومـك ، وستكون أنـت سعيداً وهـي أسعد.

المبحث الثالث

وقدِّموا لأنفُسِكم

يقوم العديد من الأزواج بالعلاقة بطريقة روتينية تكاد تكون أقرب لتناول الطعام أو قراءة الصحيفة اليومية.

فالزوجة لا تُتعب نفسها بالاستعداد ، والزوج لا يكلف نفسه عناء تجهيز نفسه أو تجهيز زوجته ، على الرغم من أن هذه العلاقة هي أرقى أنواع العلاقة الإنسانية بين المحبين .

وهناك مرحلة مهمة يغفلها كثير من الأزواج في علاقتهم الجنسية وتؤدي إلى الفشل، وهي عملية التهيئة النفسية والجسمية قبل الشروع في عملية العلاقة الكاملة، وهي ما تسمى "بالمداعبة" سواء اللفظية أو الحسية، وأنها يجب أن تأخذ وقتها الكافي دون نقص أو زيادة، لأن النقص: يجعل المرأة غير مهيأة لعملية الجماع، وهذا خاصة في أيام الزواج الأولى حيث لم تتعود المرأة بعد على العلاقة، وتغلب عليها مشاعر التوتر والاضطراب، وربما الخجل أو الألم أكثر من الاستمتاع والإثارة ولكن بعد فترة تعتاد الأمر وتبدأ في الاستمتاع به . ولذلك لم يغفل القرآن الكريم ولا السنة النبوية هذه العلاقة فيقول الله تعالى:

﴿نِسَآؤُكُمْ حَرْثٌ لَّكُمْ فَأْتُواْ حَرْثَكُمْ أَنَّى شِئْتُمْ وَقَدِّمُواْ لأَنفُسِكُمْ وَاتَّقُواْ اللّهَ وَاعْلَمُواْ أَنَّكُم مُّلاَقُوهُ وَبَشِّرِ الْمُؤْمِنِينَ﴾ (البقرة: ٢٢٣)

ويقول الرسول - صلى الله عليه وسلم:

«لا يقعنَّ أحدُكم على امرأته كما تقع البهيمة، وليكن بينهما رسول» قيل وما الرسول؟ قال: «القُبلة والكلام».

وقال: « ثلاث من العجز في الرجل، وذكر منها أن يقارب الرجل زوجته فيصيبها قبل أن يحدثها ويؤانسها، فيقضي حاجته منها قبل أن تقضي حاجتها منه » .

أما الزيادة: فتؤدي إلى الإثارة التي قد تؤدي إلى تعجل الرجل ماءه قبل استكمال عملية التواصل الكامل، أو وصول المرأة إلى قمة متعتها، مما يسبب لها آلامًا عضوية ونفسية، تجعلها تحمل ذكريات سيئة للعملية الجنسية قد تصل إلى النفور التام منها مع الوقت. وهذا أمر يتعلمه الطرفان، بحيث يتعرف كل طرف على ما يحب ويسعد الطرف الأخر .

فنون المداعبة :

إنَّ « مداعبة ما قبل الجماع» هي مقدمة مهمة، ربما يترتب عليها .فشل أو نجاح العلاقة الجنسية كلها . و تتركز المداعبة على الأماكن والمواضع الجسدية الغنية بالأحاسيس الجنسية .. ولكن قبل ذلك طبعًا لا ينبغي أن ننسى دور التعبير بكلمات الحب والمودة .. فالكلمات لها دور حيوي .. حتى لا تتحول العملية الجنسية إلى عمل جسدي فقط .فاللقاء الجنسي ينبغي أن يكون موزعًا بين عواطف الروح وعواطف الجسد .

١ - دور الفم والشفتين في تمهيد اللقاء بين الزوجين :

توجد علاقة وثيقة بين الأعضاء الجنسية وبين الفم ، ويبدو أن هذه العلاقة ليست علاقة عابرة ، أو تقف عند مرحلة معينة ، فقد لوحظ أن الفم يشارك الأعضاء الجنسية بحركات لا إرادية أثناء الجماع . لذلك فقد وجدت القبلة منذ القدم كوسيلة للتعبير عن الحب ، وكوسيلة تسبق اللقاء بل لازمة وضرورية في كل مراحل اللقاء، ومن الأفضل أن تكون الخاتمة بين الزوجين بعد الوصول إلى مرحلة الذروة .وتمر القبلة بمرحلتين :

أولًا - التقبيل السطحي والذي لا يعدو ملامسة سريعة بين الشفاه ، وكأنه تمهيد للمرحلة التالية .

ثانيًا - التقبيل العميق والذي يكون عن طريق الاندماج الكامل والشديد بين الشفاه واللسان وداخل الفم وأيضاَ بين الأسنان بالعض اللطيف ، ثم ببعض الشدة الخفيفة تعبيرًا عن تصاعد الرغبة الحارة في الاندماج التـــام .

٢ - **مداعبة الأذنين :**

إنَّ مداعبة الأذنين بالفم ، سواء باللمس أو الهمس , تزيد الإثارة الجنسية ولذلك لا ينبغي إهمالها فكثير من النساء تشتعل الرغبة فيهن بمجرد ملامسة الأذن بفن ولطف .

٣ - **الرقبة والكتفان :**

إنَّ مداعبة الرقبة والكتفين بالقبلات والعض الخفيف من عوامل الإثارة التي لا تقدر بثمن ، وأي زوج ماهر يضعهما في أجندته الزوجية وضعاً أساسياً في التمهيد قبل اللقاء . فضلاً عن كونه يلجأ إليها من وقت لآخر أثناء اللقاء ذاته .... وبطبيعة الحال ينبغي على المرأة سلوك المسلك نفسه مع زوجها .

٤ - **الثـديان :**

للثديين شهرة كبيرة في مجال الجنس والتمهيد له , ولا يطاولهما في هذه الشهرة إلا الأعضاء التناسلية ، ولكن هناك خمس حقائق لا بد من معرفتها:

❖الحقيقة الأولى : أن مداعبة الرجل للثدي يزيد من احساسة بالإثارة الجنسية ، وهذه المداعبة تكون بالملامسة باليد أو الفم .

❖الحقيقة الثانية : أن الرجل هو الكائن الوحيد بين الكائنات الذي يداعب ثدي الزوجة بهدف جنسي .

❖الحقيقة الثالثة : أن رؤية الرجل لثدي الزوجة له مفعول السحر على خيالة الجنسي .

❖الحقيقة الرابعة : أن المرأة غالبًا ما ترحب بمداعبة ثديها ومع ذلك فإن مداعبة الثديين لا توصلها للذروة ، ولكن لا شك أن لهذا دورًا في عملية التمهيد .

❖الحقيقة الخامسة : أن الإحساس الجنسي في ثدي المرأة ليس مركزًا كله في الحلمة ، بل قد يمتد إلى الثدي كله، وهنا لا بد من توزيع المداعبات بفن ولطف بين مواضع الثدي .

٥ - الأرداف والفخذان :

تعد مداعبة الأرداف والفخذين من الداخل عند الزوجة من أساليب وضروريات التمهيد للقاء . وهي مسالة بالغة الأهمية ينبغي أن يراعيها الرجل ، فهي ليست مسألة إثارة فقط بالنسبة له ، بل كذلك للمرأة .

٦ - الأعضاء الجنسية وفنون المداعبة :

يختلف الإحساس الجنسي في الأعضاء الجنسية من مكان لآخر ، سواء بالنسبة للرجل أو بالنسبة للمرأة ففي المرأة توجد قمة الإحساس في الأماكن التي تغذيها أعصاب اللمس بوفرة ، وهي :منطقة البظر ... والشفرتين الصغيرتين للمهبل ، ثم الفتحة الخارجية للمهبل ، كما توجد مناطق عند المرأة أقل حساسية ، ولكنها أيضاً ذات أهمية وهي : منطقة العانة ، والشفرتين الكبيرتين ، أما المهبل نفسه ، فإن الإحساس داخله باللمس يكاد يكون منعدماً ، وان كان الإحساس بالضغط أو الشد العميق هو الإحساس الأساسي ، وأما الرجل يتركز الإحساس في العضو الذكري ، وخاصة القمة وما تحت القمة مباشرة . وهذه مناطق هي اغني الأماكن التي تغذيها أعصاب اللمس كما أن العضو الذكري يحتوي على أعصاب عميقة تحس بالضغط وينبهها العصر والضغط العميق .

والهدف من عملية التمهيد هو أن تشترك جميع الوسائل التي ذكرناها في أنها ترسل من الإحساسات إلى الجهاز العصبي والمخ ، فتتصاعد بالتدريج وتتراكم على شكل شحنات ، هذه الشحنات هي التي تفرغ أثناء لقاء العضو الذكري مع العضو الأنثوي .. حيث يحدث القذف عند الرجل وبلوغ النشوة عند المرأة.

منغصات العلاقة الجنسية بين الزوجين:

يقول الخبراء أن هناك منغصات وعوائق تحمل التهديد لكل علاقة جنسية ، وهذه المنغصات قد تكون قاتلة وتؤدي إلى فشل العلاقة الجنسية وعلي الزوجان أن ينتبها لها ويتخذا الخطوات السريعة لتلافيها إن أرادا لعلاقتهما أن تستمر وللاتحاد أن يتواصل :

١. انشغال الذهن :

انشغال ذهن الزوج وقلقه أو حزنه لأمور خارجة عن الجماع، وهذا يؤثر عليه في استحضار قوته للجماع، فيجد صعوبة في الانتصاب، وإتمام العملية.

٢. الأمراض النفسية :

في كثير من الحالات التي يعانى الزوجين أو أحدهما من أمراض نفسية تؤثر في القوة الجنسية أو يتناولان أحدهما نوعا من العقاقير المهدئة .

٣. الخجل والحياء :

أن يصاب الزوج بحالة من الخجل والحرج والحياء تمنعه من مباشرة الجماع

٤. عدم الاهتمام :

عدم اهتمام المرأة بزوجها خاصة في مظهرها، فلا تهتم بمظهرها ولا تقابل زوجها مقابلة حارة بل تقابله مقابلة باردة وفي ملابس المطبخ والغسل والكنس ثائرة الشعر . فيؤدى ذلك كله أو بعضه إلى عزوف الزوج عن الإقبال على معاشرة زوجته .

٥. التعب والإجهاد :

أن يكون عمل الزوج شاقا مجهدا يستنفد معظم طاقاته البدنية والعقلية .

٦. الإحباط واليأس :

الإحباط الناتج عن فشل عملية الجماع في ليلة أو ليال سابقة فيبقى معه أثر الفشل فيما يليه من اللقاءات .

٧. إهمال المداعبة :

إقبال الزوج على الجماع مباشرة دون تقديم مداعبة وتقبيل مباشرة مما يمهد للجماع .

٨. الهجران :

تباعد فترات الجماع فيكون بين المرة والأخرى أيام كثيرة أو أسابيع أو شهور وهذا التباعد يؤدى إلى الزهد ..

٩. الأنانية :

الأنانية في العلاقة وعدم إعطاء فرصة للطرف الآخر لإشباع لذته .

١٠. إطلاق النظر في المحرمات :

وهذا يؤثر على الذوق ويولد المقارنات التي يكون لها أثر سلبي على علاقتهما .

ليلة زفاف سعيدة:

هي ليلة تعددت أسماؤها، فهي: ليلة العمر، وهي ليلة الزفاف، وهي ليلة البناء، وهي الليلة الموعودة وهي .. وهي .. يتشوق إليها العريس والعروس، ويتقدمان نحوها بمزيج من السعادة والدهشة والخوف والقلق والتوتر، ومع كل هذا خلفية كل واحد منهما وأفكاره عن تلك الليلة وما يحدث فيها .. كل قد استمدها من حياته الحافلة بما سمع وما تناقلته الألسنة، وبما أسرّ به الأصدقاء، وبما باحت به بعض الكتب المتاحة، ثم بالخيال الخاص وطبيعة شخصية كل منهما في مواجهة الأمور،.. أشياء كثيرة بعضها إيجابي وأكثرها سلبي تسهم في صناعة تلك اللحظة، وما يمر فيها من مشاعر ، وما يكتنفها من أحداث.

وليلة الزفاف هي ليلة تتلاقى فيها الأجساد بعد أن تلاقت الأرواح . ليلة الزفاف هي ليلة العمر التي لا تنسى ومنذ آلاف السنين والروايات تناقلها الألسن عن ليلة الزفاف وما يمكن أن يحدث فيها من إخفاق أو عدم توفيق بين الزوجين .

والسؤال المهم هو: كيف نصل إلى ليلة زفاف سعيدة وناجحة؟ وكيف نتقي حدوث الفشل؟ أو قل كيف نعد العروسين لاستقبال هذه الليلة؟ وذلك بخصوص المسألة الجنسية على وجه التحديد.

١. ليلة عادية :

أول شيء يجب أن يعلمه العريس والعروس أن هذه الليلة بالرغم مما حولها من هالة وتضخيم لأحداثها هي ليلة عادية جدًا، كل ما زاد عليها أن هذه الفتاة أو هذا الفتى الذي كنت تحلم أن تكون بقربه قد أغلق عليكما باب واحد، ولكن لم يتغير شيء في المسألة أكثر من ذلك فلا هو قد تحول إلى وحش كاسر، ولا هي تنتظر منك أن تفعل الأفاعيل.. إن كلاكما يجب أن يهدأ ؛ هو أولاً ويهدئ الطرف الآخر.. وأهم نقطة في هذا الهدوء أننا لسنا بصدد معركة حربية أو موقعة مصيرية يجب إنجازها في هذه الليلة، خاصة وأنه في كثير من أجزاء وطننا العربي ما زالت هناك العادة الجاهلية لرؤية الفراش أو الغطاء وقد تلوث بالدماء دلالة الشرف والعفة..! مما يضغط على أعصاب الزوجين في ضرورة إنجاز المهمة وإلا حدثت الفضيحة وتحدث الناس عن فشلهما الذريع.

يجب أن يفهم العروسان أننا بصدد لقاء طبيعي بين زوجين متحابين، إذا تركا الأمر لمشاعرهما الطبيعية، ولتتابع الأحداث دون أي توتر أو تكلف فإن النتيجة الطبيعية المؤكدة هي تمام اللقاء بحب و نجاح.

٢. لا آلام :

وفي هذه النقطة نؤكد للشابة أنه لا ألم ولا نزيف بالشكل الشائع في الثقافة المتداولة،لأن مسألة الألم والنزيف وجدتها أكثر ما يقلق البنات في هذه الليلة.. سواء لأنها سمعت ذلك من زميلاتها اللاتي سبقنها في هذا المضمار، ويردن أن يضفين جوًا من الإثارة على أحداث الليلة فتتحدث عن الألم الذي شعرت به، والدماء التي نزفت بغزارة و ... و ... والمسكينة الجديدة ترتعد فزعًا وهي لا تعلم أن صاحبتها تبالغ وتختلق، أو تكون الوقائع التي حدثت لبعض جاراتها أو مثيلاتها لا

يُقاس عليها؛ حيث تكون هناك أسباب مرضية غير طبيعية هي التي أدت إلى حدوث النزيف الحاد أو الألم غير المحتمل.. أما في الحالات الطبيعية فلا ألم ولا نزيف.

٣. وقدموا لأنفسكم :

وقد تقدَّم الحديث عنها في هذا المبحث.

٤. شفاء الجهل السؤال:

فكما ذكرنا سابقًا أن كثيرًا من أمور الليلة الأولى تحتاج للسؤال وطلب المعرفة السليمة، وبذلك يكون السؤال أوجب في هذه الحالة .

إن هذه النقاط يفضل أن يتدارسها الزوجان سويًا قبل الزفاف بأسبوع أو أسبوعين ويتحاورا فيها ويتفاهما بصددها حتى يصلا إلى فهم مشترك حتى إذا أشكلت عليهما مسألة لا يتحرجا أن يسألا المتخصص حتى يصلا سويًا إلى تصور لهذه الليلة، وما يحدث فيها دون مشاكل.

ولكي تمر هذه الليلة بسلام ودون ما يعكر صفوها ينصح المختصون بما يلي :

١ - يجب أن يبدأ الرجل ليلته الأولى مع زوجته حنونًا عطوفًا وأن يمنحها عواطفه وألا يكون قاسيًا حتى تعطيه ما يريد راضية مختارة، وليست مكرهة لأنها تكون خائفة بسبب ما تسمع عن فض العذرية، ومن الخطأ أن يخاف الرجل من فض غشاء البكارة لأن ذلك يؤدي إلى فشل ذريع في عملية الانتصاب .

٢ - على الزوج أن يكون مرتاحًا جسميًّا وخالي البال، وألا ينظر إلى الانتصاب والعملية الجنسية كوظيفة عليه القيام بها بسرعة وإن كان مرهقًا فعليه أن يؤجل اللقاء الجنسي لليالي التالية، لأنه قد يكون غير قادر على القيام بالواجب الجنسي أو قد لا يشبع رغبة شريكته.

٣ - أن يبدأ الزوج ليلته بالحديث عن حبه لزوجته وانتظاره لهذه الليلة التي يجمعهما فيها بيت واحد وعن سعادته بوجودها معه، وأن يبدي إعجابه بجمالها وهي ترتدي فستان زفافها وأنها بنفس الدرجة من الجمال بعد أن تخلت عن فستان

زفافها وارتدت ملابس نومها، ويستمر بمداعبتها وتقبيلها أثناء الحديث وأن يكون حانيًا لطيفًا معها وتكون هي طائعة له .

٤ - أن يؤجل كل من الزوجين أي حديث بينهما عن مستقبل حياتهما الزوجية في الأيام الأولى، وألا ينظر الزوجان إلى الحياة الزوجية كأنها معركة لابد ان يكسبها أحدهما من بدايتها .

٥ - على الزوج الا يجرح شعور زوجته بتسرعه ورعونته، وأن يكون متأكدًا من أنه سيحصل على كل ما يريد بالتروي، وللعروس أن تأخذ حريتها في التحرر من ملابسها وألا يدخل عليها العريس الزوج، وأن يتحرر هو أيضًا من ملابسه في غرفة مجاورة، فإن رؤية المرأة بجسدها المثير تحت الملابس الشفافة تخلق جاذبية ورغبة للمغازلة الجنسية وكذلك الرجل الذي يكون مرسومًا في مخيلة المرأة .

٦ - نزيف البكارة لا يتجاوز بعض قطرات تلوث الملاءة، وليس كمية كبيرة من الدم، أما إذا كان الغشاء صلبًا فلا يجوز اللجوء إلى العنف ونادرًا ما يجد الرجل مقاومة في تمزيق غشاء البكارة، وكما قال بلزاك: ليس من المستحب أن نبدأ الزواج بالاغتصاب . والأفضل أن يؤجل فض البكارة إلى الليلة التالية وفيما لو صعبت العملية يجب استشارة الطبيب.

٧ - قد يترك غشاء البكارة بعد تمزقه أجزاء تؤلم المرأة عند الاتصال- حيث لا يختفي غشاء البكارة كليًّا إلا بعد الولادة، وفي هذه الحالة يجب الذهاب إلى الطبيب لإزالة هذه الأجزاء وغالبًا ما تزول هذه الأجزاء بطبيعتها بعد عدة أسابيع .

٨ - لا تنسَ الدعاء وذكر الله. فإنَّ من هَدي النبي - صلى الله عليه وسلم - في هذه الليلة أن يبدأ الزوج بالدعاء فيضع يده على رأس زوجته ويقول:

(اللهم إني أسالك من خيرها ومن خير ما جبلت عليه وأعوذ بك من شرها ومن شر ما جبلت عليه)، ثم يصلي بها ركعتين، وهذا يجعل الطمأنينة والهدوء يسود جو هذه الليلة .

الفصل الثالث

انفعالات الجسد .. تطبيقات عملية

المبحث الأول: انفعالات الجسد ومهارات التفاوض

المبحث الثاني: انفعالات الجسد في مواقف عملية أخرى

(في قاعة المحاضرات – المقابلات الشخصية – في قاعة المحكمة)

تمـــهيد

سأحاول في هذا الفصل الثالث أن أبرز الجانب التطبيقي الذي يمكن الاستفادة منه، من خلال ثلاثة من الجوانب الحيوية في الحياة العملية ، وهي جوانب: التفاوض، وإلقاء المحاضرات، والمقابلات الشخصية، وفي قاعة المحكمة.

وقد خصَّصت المبحث الأول كاملا لمهارات التفاوض، ودور انفعالات الجسد في تحقيق النجاح لمن يقوم بدور المفاوِض، في البيع أو الشراء، أو الإقناع، أو تقديم العروض، إلى غير ذلك من الأمور التفاوضية، ثمَّ جعلت المبحث الثاني والأخير في هذا الفصل لبقية الجوانب التي ذكرتُها.

وتأتي أهمية التفاوض من منطلق أنه موقف تعبيري حركي قائم بين طرفين أو أكثر حول قضية من القضايا، يتم من خلاله عرض وتبادل وتقريب ومواءمة وتكييف وجهات النظر ، واستخدام كافة أساليب الإقناع للحفاظ على المصالح القائمة أو للحصول على منفعة جديدة بإجبار الخصم بالقيام بعمل معين أو الامتناع عن عمل معين في إطار علاقة الارتباط بين أطراف العملية التفاوضية تجاه أنفسهم أو تجاه الغير.

ومن هنا فهو شديد الصلة بانفعالات الجسد، وهو أكثر المهارات استخدامًا في الحياة العملية، لتنوع مجالاته.

ولا تقل الجوانب الأخرى، وخاصَّة إلقاء المحاضرات، والمقابلات الشخصية أهمية عن التفاوض، إذ يتوقف على الأول طريق التعليم والتعلم التي يتخرج من خلالها سنويًا عشرات الآلاف من أبنائنا الطلاب في كافة مجالات التخصص المتنوعة، ويتوقف على الآخر نجاح الشخص المستحق للوظيفة في الحصول عليها.

المبحث الأول
انفعالات الجسد ومهارات التفاوض

مفهوم التفاوض:

التفاوض هو موقف تعبيري حركي قائم بين طرفين أو أكثر حول قضية من القضايا يتم من خلاله عرض وتبادل وتقريب ومواءمة وتكييف وجهات النظر واستخدام كافة أساليب الإقناع للحفاظ على المصالح القائمة أو للحصول على منفعة جديدة بإجبار الخصم بالقيام بعمل معين أو الامتناع عن عمل معين في إطار علاقة الارتباط بين أطراف العملية التفاوضية تجاه أنفسهم أو تجاه الغير.

ما هو التفاوض؟ هو سلوك طبيعي يستخدمه الإنسان عند التفاعل مع محيطه، وهو عملية التخاطب والاتصالات المستمرة بين جبهتين للوصول إلى اتفاق يفي بمصالح الطرفين

أهمية علم التفاوض

تنشا أهمية علم التفاوض من زاويتين أساسيتين:

الأولى: ضرورته.

وتظهر ضرورة علم التاوض ومدى الأهمية التي يستمدها من العلاقة التفاوضية القائمة بين أطرافه أي ما يتعلق بالقضية التفاوضية التي يتم التفاوض بشأنها وتلك هي الزاوية الأولى

الثانية: حتميته.

نجد أن علم التفاوض يستمد حتميته من كونه المخرج أو المنفذ الوحيد الممكن استخدامه لمعالجة القضية التفاوضية والوصول إلى حل للمشكلة المتنازع بشأنها.

التأصيل الشرعي:

نشأ العلم عبر التاريخ وأوردته النصوص التاريخية المختلفة وتاريخنا الإسلامي زاخر بالشواهد القصصية والأدلة القرآنية حول هذا جانب كثيرة

فالتفاوض كأداة للحوار جوهر الرسالة الإسلامية والأسلوب القرآني خير دليل على ذلك كأفضل أسلوب للإقناع ، قال تعالى: " ادع إلى سبيل ربك بالحكمة والموعظة الحسنة وجادلهم بالتي هي أحسن "، ويقول تعالى : "لا إكراه في الدين" وهذا من شأنه أن يؤدي إلى نشوء مواقف حوارية تفاوضية حقيقياً يؤدي بدوره إلى تبلور مفهوم التسامح مع الاخر والإمام علي رضي الله عنه يقول : " الناس صنفان : أخ لك في الدين أو نظير لك في الخلق " وهذه المقولة تعطينا النظرة إلى العالم نظرة تشاركية وتفاعلية لا على أساس "نحن" و "هم"بل على أساس"نحن جميعًا كبشر.»

عناصر التفاوض الرئيسية:

أولا: الموقف التفاوضي:

يعد التفاوض موقف ديناميكي أي حركي يقوم على الحركة والفعل ورد الفعل إيجابا وسلبا وتأثير أو تأثرا. والتفاوض موقف مرن يتطلب قدرات هائلة للتكيف السريع والمستمر وللمواءمة الكاملة مع المتغيرات المحيطة بالعملية التفاوضية. وبصفة عامة فان الموقف التفاوضي يتضمن مجموعة عناصر يجب:

١. الترابط:

وهذا يستدعي أن يكون هناك ترابط على المستوى الكلي لعناصر القضية التي يتم التفاوض بشأنها أي أن يصبح للموقف التفاوضي (كل) عام مترابط وإن كان يسهل الوصول إلى عناصره وجزئياته.

٢. التركيب:

حيث يجب أن يتركب الموقف التفاوضي من جزيئات وعناصر ينقسم إليها ويسهل تناولها في إطارها الجزئي وكما يسهل تناولها في إطارها الكلي.

٣. إمكانية التعرف والتمييز:

يجب أن يتصف الموقف التفاوضي بصفة إمكانية التعرف عليه وتمييزه دون أي غموض أو لبس أو دون فقد لأي من أجزائه أو بعد من أبعاده أو معالمه.

٤. الاتساع المكاني والزماني:

ويقصد به المرحلة التاريخية التي يتم التفاوض فيها والمكان الجغرافي الذي تشمله القضية عند التفاوض عليها.

٥. التعقيد:

الموقف التفاوضي هو موقف معقد حيث تتفاعل داخله مجموعة من العوامل وله العديد من الأبعاد والجوانب التي يتشكل منها هذا الموقف ومن ثم يجب الإلمام بهذا كله حتى يتسنى التعامل مع هذا الموقف ببراعة ونجاح.

٦. الغموض:

ويطلق البعض على هذا الموقف (الشك) حيث يجب أن يحيط بالموقف التفاوضي ظلال من الشك والغموض النسبي الذي يدفع المفاوض إلى تقليل دائرة عدم التأكد عن طريق جمع كافة المعلومات والبيانات التي تكفل توضيح التفاوضي خاصة وإن الشك دائما يرتبط بنوايا ودوافع واتجاهات ومعتقدات وراء الطرف المفاوض الآخر.

ثانيا: أطراف التفاوض:

يتم التفاوض في العادة بين طرفين، وقد يتسع نطاقه ليشمل أكثر من طرفين نظرا لتشابك المصالح وتعارضها بين الأطراف المتفاوضة. ومن هنا فان أطراف التفاوض يمكن تقسيمها أيضا إلى أطراف مباشرة، وهي الأطراف التي تجلس فعلا إلى مائدة المفاوضات وتباشر عملية التفاوض. وإلى أطراف غير مباشرة وهي الأطراف التي تشكل قوى ضاغطة لاعتبارات المصلحة أو التي لها علاقة قريبة أو بعيدة بعملية التفاوض.

ثالثا: القضية التفاوضية:

لابد أن يدور حول (قضية معينة) أو (موضوع معين) يمثل محور العملية التفاوضية وميدانها الذي يتبارز فيه المتفاوضون، وقد تكون القضية، قضية إنسانية عامة، أو قضية شخصية خاصة وتكون قضية اجتماعية، أو اقتصادية أو سياسية، أو أخلاقية... الخ. ومن خلال القضية المتفاوض بشأنها يتحدد الهدف التفاوضي، وكذا غرض كل مرحلة من مراحل التفاوض، بل والنقاط والأجزاء والعناصر التي يتعين تناولها في كل مرحلة من المراحل والتكتيكات والأدوات والاستراتيجيات المتعين استخدامها في كل مرحلة من المراحل.

رابعًا: الهدف التفاوضي:

لا تتم أي عملية تفاوض بدون هدف أساسي تسعى إلى تحقيقه أو الوصول إليه وتوضع من أجله الخطط والسياسات. فبناء على الهدف التفاوضي يتم قياس

مدى تقدم الجهود التفاوضية في جلسات التفاوض وتعمل الحسابات الدقيقة، وتجري التحليلات العميقة لكل خطوة.

ويتم تقسيم الهدف التفاوضي العام أو النهائي إلى الهداف مرحلية وجزئية وفقا لمدى أهمية كل منها ومدى اتصالها بتحقيق الهدف الإجمالي أو العام أو النهائي.

ومن ناحية أخرى فان الهدف التفاوضي ، يدور في الغالب حول تحقيق أي من الآتي:

- القيام بعمل محدد يتفق عليه الأطراف.
- الامتناع عن القيام بعمل معين يتفق على عدم القيام به بين أطراف التفاوض.
- تحقيق مزيج من الهدفين السابقين معًا.

شروط التفاوض:

أولا: القوة التفاوضية:

ترتبط القوة التفاوضية بحدود أو مدى السلطة والتفويض الذي تم منحه للفرد التفاوض وإطار الحركة المسموح له بالسير فيه وعدم تعديه أو اختراقه فيما يتصل بالموضوع أو القضية المتفاوض بشأنها.

ثانيًا: المعلومات التفاوضية:

هي أن يملك فريق التفاوض المعلومات التي تتيح له الإجابة على الأسئلة الآتية:

- من نحن؟
- من خصمنا؟
- ماذا نريد؟
- كيف نستطيع تحقيق ما نريد؟
- هل يمكن تحقيق ما نريده دفعة واحدة ؟
- أم يتعين أن نحققه على دفعات وتجزئته للوصول إليه على مراحل؟
- وإذا كان ذلك يسير ،فما هي تلك الأهداف المرحلية ،وكيفية تحقيقها؟
- ما الذي نحتاجه من دعم وأدوات ووسائل وأفراد للوصول إلى تلك الأهداف؟

وبناء على هذه المعلومات يتم وضع برنامج التفاوض محدد المهام ومحدد الأهداف وتتاح له الإمكانيات وتوفر له الموارد.

ثالثًا: القدرة التفاوضية:

يتصل هذا الشرط أساسًا بأعضاء الفريق. ومدى البراعة والمهارة والكفاءة التي يتمتع بها أو يحوزها أفراد هذا الفريق ومن ثم من الضروري الاهتمام بالقدرة التفاوضية لهذا الفريق وهذا يتأتى عن طريق الآتي:

- الاختيار الجيد لأعضاء هذا الفريق من الأفراد الذين يتوفر فيهم القدرة والمهارة والرغبة والخصائص والمواصفات التي يجب أن يتحلى بها أعضاء هذا الفريق.
- تحقيق الانسجام والتوافق والتلاؤم والتكييف المستمر بين أعضاء الفريق ليصبح وحدة متجانسة،محددة المهام ،ليس بينها أي تعارض أو انقسام في الرأي أو الميول أو الرغبات.
- تدريب وتثقيف وحشذ وتحفيز وإعداد أعضاء الفريق المفاوض إعدادا عاليا يتم خلاله تزويدهم بكافة البيانات والمعلومات التفصيلة الخاصة بالقضية التفاوضية.
- المتابعة الدقيقة والحثيثة لأداء الفريق المفاوض ولأي تطورات تحدث لأعضائه.
- توفير كافة التسهيلات المادية وغير المادية التي من شانها تيسير العملية التفاوضية.

رابعًا: الرغبة المشتركة:

ويتصل هذا الشرط أساسا بتوافر رغبة حقيقية مشتركة لدى الأطراف المتفاوضة لحل مشاكلها أو منازعاتها بالتفاوض واقتناع كل منهم بان التفاوض الوسيلة الحيدة أو الأفضل لحل هذا النزاع، أو وضع حد له.

خامسًا: المناخ المحيط:

ويتصل المناخ التفاوضي بجانبين أساسيين هما:

١. القضية التفاوضية ذاتها:

وفي هذا الجانب يتعين أن تكون القضية التفاوضية ساخنة وبالتالي فان القضية كلما كانت ساخنة كلما أمكن أن يحظى التفاوض باهتمام ومشاركة الأطراف المختلفة وبفعالية؟

٢. أن تكون المصالح متوازنة بين أطراف التفاوض :

يجب لتهيئة المناخ الفعال أن يتم التفاوض في إطار من توازن المصالح والقوى بين الأطراف المتفاوضة حتى يأخذ التفاوض دوره وتكون نتائجه أكثر استقرارا وتقبلا وعدالة واحتراما بين هؤلاء الأطراف فإذا لم يكن هناك هذا التوازن فانه لن يكون هناك تفاوضا بالمعنى السليم بل سيكون هناك استسلاما وتسليما وإجحافا بأحد الأطراف الذي لا يملك القوة اللازمة لتأييد حقه أو للتدليل عليه أو لفرض رأيه وإجبار الخصم الآخر على تقبله واحترامه والعمل به أو بما سيتم التوصل بالتفاوض إليه.

خطوات التفاوض:

للتفاوض العملي خطوات عملية يتعين القيام بها والسير على هداها وهذه الخطوات تمثل سلسلة تراكمية منطقية تتم كل منها بهدف تقديم نتائج محددة تستخدم في إعداد وتنفيذ الخطوة التالية. وإن تراكمات كل مرحلة تبنى على ما تم الحصول عليه من ناتج المرحلة السابقة وما تم تشغيله بالتفاوض عليه واكتسابه خلال المرحلة الحالية ذاتها قبل الانتقال إلى المرحلة التالية الجديدة، وبهذا الشكل تصبح العملي التفاوضية تأخذ شكل جهد تفاوضي تشغيلي متراكم النتائج بحيث تصبح مخرجات كل مرحلة التالية لها وهكذا.

الخطوة الأولى: تحديد وتشخيص القضية التفاوضية:

وهي أولى خطوات العملية التفاوضية حيث يتعين معرفة وتحديد وتشخيص القضية المتفاوض بشأنها ومعرفة كافة عناصرها وعواملها المتغيرة ومرتكزاتها الثابتة. وتحديد كل طرف من أطراف القضية والذين سيتم التفاوض معهم. وتحديد الموقف التفاوضي بدقة لكل طرف من أطراف التفاوض ومعرفة ماذا يرغب أو يهدف من التفاوض.

ويتعين إجراء مفاوضات أو مباحثات تمهيدية لاستكشاف نوايا واتجاهات هذا الطرف وتحديد موقفه التفاوضي بدقة وبعد هذا التحديد يتم التوصل إلى نقطة أو نقاط التقاء أو فهم مشترك.

كما يتعين تحديد نقاط الاتفاق بين الطرفين المتفاوضين لتصبح الأرضية المشتركة أو الأساس المشترك لبدء العملية التفاوضية ويساعد في تحديد نقاط معرفة المصالح المشتركة التي تربط بين الطرفين المتفاوضين.

ومن ثم يتم تحديد مركز دائرة المصلحة المشتركة أو الاتفاق بين الأطراف ليمثل نقطة الارتكاز في التعامل مع وبهذه الدائرة حيث يتم في التفاوض نقل ذا المركز تدريجيا لتوسيع نقاط الاتفاق التي يوافق عليه الطرف الآخر وتصبح حقا مكتسبا.

وتستخدم في هذا المجال المفاوضات التمهيدية بهدف تحديد المواقف التفاوضية ومعرفة حقيقة ونوايا الطرف الآخر بالإضافة إلى:

- تغيير اتجاهات وراء الطرف الآخر.
- كسب تأييد ودعم الطرف الآخر والقوى المؤثرة عليه.
- دفع الطرف الآخر إلى القيام بسلوك معين وفقا لخطة محددة.
- الاستفادة من رد فعل الطرف الآخر.

وبصفة عامة يتم في المفاوضات التمهيدية تحديد نقاط الالتقاء ونقاط الاختلاف بين الأطراف وتوضيح أبعاد كل منهما. ومن ثم يمكن تحديد النقاط الأشد تطرفا بالنسبة لكل طرف من الأطراف التي لا يمكن التأثير عليها والتي لن يتنازل عنها في الفترة الحالية على الأقل. وأكثر النقاط قبولا منه أو نقطة الالتقاء المشتركة التي يوافق عليها دون تردد. ومن ثم يقوم بالابتعاد عن أشد نقاط الاختلاف والتعامل فقط مع تلك النقاط التي تقع في منطقة التأرجح بين الموافقة والاعتراض والتي يمكن عن طريق التفاوض كسب النقاط التفاوضية بنجاح ويسر.

الخطوة الثانية: تهيئة المناخ للتفاوض:

إن هذه الخطوة هي خطوة مستمرة وممتدة تشمل وتغطى كافة الفترات الأخرى التي يتم الاتفاق النهائي عليها وجنى المكاسب النجمة عن عملية التفاوض.

وفي هذه المرحلة يحاول كل من الطرفين المتفاوضين خلق جو من التجاوب والتفاهم مع الطرف الآخر بهدف تكوين انطباع مبدئي عنه واكتشاف استراتيجيته التي سوف يسير على هداها في المفاوضات وردود أفعاله أمام مبادراتنا وجهودنا التفاوضية.

وتكون هذه المرحلة عادة قصيرة وبعيدة عن الرسميات وتقتصر عادة على لقاءات النادي أو على حفلات التعارف يتم فيها التبادل عبارات المجاملة والترحيب

الخطوة الثالثة: قبول الخصم للتفاوض:

وهي عملية أساسية من عمليات وخطوات التفاوض لقبول الطرف الآخر وقبول الجلوس إلى مائدة المفاوضات. ومن ثم تنجح المفاوضات أو تكون أكثر يسرا خاصة مع اقتناع الطرف الآخر بأن التفاوض هو الطريق الوحيد ، بل والممكن لحل النزاع القائم أو للحصول على المنفعة المطلوبة أو لجنى المكاسب والمزايا التي يسعى إلى الوصول إليها. ويجب علينا أن نتأكد من صدق رغبة وحقيقة نوايا الطرف الأخر، وان قبوله للتفاوض ليس من قبيل المناورات أو لكسب الوقت أو لتحجيمها عن استخدام الوسائل الأخرى.

الخطوة الرابعة: التمهيد لعملية التفاوض الفعلية والإعداد لها تنفيذيًا:

- اختيار أعضاء فريق التفاوض وإعدادهم وتدريبهم على القيام بعملية التفاوض المطلوبة وإعطائهم خطاب التفويض الذي يحدد صلاحياتهم للتفاوض.

- وضع الاستراتيجيات التفاوضية واختيار السياسات التفاوضية المناسبة لكل مرحلة من مراحل التفاوض.
- الاتفاق على أجندة المفاوضات ، وما تتضمنه من موضوعات أو نقاط أو عناصر سيتم التفاوض بشأنها وأولويات تناول كل منها بالتفاوض.
- اختيار مكان التفاوض وتجهيزه وإعداده وجعله صالحا ومناسبا للجلسات التفاوضية ، وتوفير كافة التسهيلات الخاصة به.

الخطوة الخامسة: بدء جلسات التفاوض الفعلية:

حيث تشمل هذه الخطوة من العمليات الأساسية التي لا يتم التفاوض إلا بها:

- اختيار التكتيكات التفاوضية المناسبة من حيث تناول كل عنصر من عناصر القضية التفاوضية أثناء التفاوض على القضية وداخل كل جلسة من جلسات التفاوض.
- الاستعانة بالأدوات التفاوضية المناسبة وبصفة خاصة تجهيز المستندات والبيانات والحجج والأسانيد المؤيدة لوجهات نظرنا والمعارضة لوجهات نظر الطرف الآخر.
- ممارسة الضغوط التفاوضية على الطرف الآخر سواء داخل جلسة التفاوض أو خارجها. وتشمل هذه الضغوط عوامل:
    - الوقت.
    - التكلفة.
    - الجهد.
    - عدم الوصول إلى نتيجة.
    - الضغط الإعلامي.
    - الضغط النفسي.

- تبادل الاقتراحات وعرض وجهات النظر في إطار الخطوط العريضة لعملية التفاوض وفي الوقت نفسه دراسة الخيارات المعروضة والانتقاء التفضيلي منها.
- استخدام كافة العوامل الأخرى المؤثرة على الطرف الآخر لإجباره إلى اتخاذ موقف معين أو القيام بسلوك معين يتطلبه كسبنا للقضية التفاوضية أو إحراز نصر أو الوصول إلى اتفاق بشأنها أو بشان أحد عناصرها أو جزيئاتها.

الخطوة السادسة: الوصول إلى الاتفاق الختامي وتوقيعه:

لا قيمة لأي اتفاق من الناحية القانونية إذا لم يتم توقيعه في شكل اتفاقية موقعة وملزمة للطرفين المتفاوضين. ويجب الاهتمام بأن تكون الاتفاقية شاملة وتفصيلية تحتوي على كل الجوانب ومراعي فيها اعتبارات الشكل والمضمون ومن حيث جودة وصحة ودقة اختيار الألفاظ والتعبيرات لا تنشأ أي عقبات أثناء التنفيذ الفعلي للاتفاق التفاوضي.

مراحل عملية التفاوض:

هناك خمس مراحل ينبغى أن تمر بها عملية التفاوض وهى :

١- مرحلة الاستكشاف Exploration

٢- مرحلة تقديم العروض و المقترحات Bidding

٣- مرحلة المساومة Bargaining

٤- التوصل إلى اتفاق أو تسوية Settling

٥- مرحلة إقرار الاتفاق Ratifying

وتشمل الأنشطة فى مرحلة الاستكشاف ما يلى :

- تحاول الأطراف تكوين نوع من الفهم لمتطلبات كل منها من الآخر .
- تصل الأطراف إلى نوع من الإحساس المشترك بنوع الاتفاق الذى يمكنهم التوصل إليه .
- يحاول كل طرف أن يظهر اتجاه تجاه الآخر .
- تبدأ ملامح الصفقة المتوقعة فى الظهور
- فى هذه المرحلة ينمو كذلك التعرف على وإدراك القضايا التى ينبغى الاستقرار عليها أثناء مرحلة المساومة .
- أما فى مرحلة تقديم العروض والمقترحات فيقوم أحد الأطراف أو كليهما معاً بتقديم عروضه ومقترحاته بالنسبة لكل قضية من القضايا فى الصفقة .
- فى مرحلة المساومة فإن كل فريق يفاوض الفريق الآخر من أجل تحقيق ميزة نسبية لصالحه . وكلما وصلت مرحلة المساومة إلى درجة النضج تأتي لحظة يدرك فيها كل طرف أن الاتفاق بينهما قد أصبح فى متناول اليد . وهنا تبدأ مهلة الاستقرار على الصفقة أو الوصول إلى اتفاق أو تسوية .

أخيراً هناك مرحلة إقرارا الاتفاق بشكل مكتوب عادة ، وفى بعض الأحيان يشمل ذلك تحديد التفاصيل القانونية . ويجب أن يؤخذ فى الحسبان أن الطريقة التى يتم بها تناول هذه المراحل فى عملية التفاوض تختلف من موقف تفاوضى لآخر .. وفى الغالب لا تسير هذه المراحل فى تتابع منطقى واضح . و نجد أن أطراف التفاوض يقومون بتحركات مفاجئة إلى الأمام أو إلى الخلف عبر هذه المراحل .. وأحياناً نجد المفاوضين يتبعون هذه المراحل فى أحد جوانب الصفقة إلى النهاية .. وهكذا بالنسبة للجانب الثانى . ويمكن القول أن المفاوض الفعال ينبغى أن يدرك – ولو فى عقله الباطن – هذه المراحل الخمسة من أجل الرقابة الفعالة على عملية التفاوض .

مراحل التفاوض الناجح كالتالي:

أولا :مرحلة التحليل:

: وهي عملية جمع البيانات وتحديد الأهداف وعليه أن يستعد في هذه المرحلة بإتباع خطواتها المهمة.

١- الإعداد الجيد عن طريق كتابة نقاط من تحليل موقف التفاوض وتحليل مصالح الطرف الآخر الذي سيدخل معه في عملية التفاوض.

٢- التعلم والاجتماع بأطراف النزاع واحترام آراء الآخرين والأخذ بها وتحليلها بموضوعية.

٣- مراجعة الذات عدة طريق مراجعة مواقفه مع نفسه وإعادة مناقشة الطرف الآخر اذا ما ثبت خطأ هذه الافتراضات مرة خلال مناقشاته مع الأطراف.

٤- التعرف على آليات الطرف الآخر في عملية التفاوض.

ثانيًا :مرحلة التخطيط:

بناء على التحليل يقوم المفاوض بإعداد خطة التفاوض وتشتمل الخطة على :

تحديد المصالح الأساسية للمفاوض.

إعداد خطة التعامل مع المفاوضين وأساليبهم المختلفة في التفاوض.

إعداد اختيارات إضافية يمكن مناقشتها.

ومن أهم خطوات مرحلة التخطيط :

إعداد تصور بالمطالب المرنة.

إعداد تصور للبدائل الأخرى المتاحة للمفاوض() .

ثالثا :مرحلة المناقشات (التفاوض الفعلي):

وفي هذه المرحلة الهامة على المتفاوض أن يتبع الخطوات الهامة التالية:

الاستمرار في عملية تحليل الأوضاع وتحليل التغذية الراجعة أثناءالموقف الحواري.

التركيز الشديد في المفاوضات وأخذ الوقت اللازم في استيعاب ما يقال حتى لو تطلب ذلك طلب فترة راحة من جلسة المفاوضات.

محاولة تقديم حلول إيجابية جديدة وعدم تكرار الصيغ التفاوضية من أجل إحراز تقدم منشود وناجح في الموقف التفاوضي.

المرونة في التحاور وحسن الاستماع للأطراف المختلفة.

التعبير عن المطالب بصدق والتأكيد عليها بدون تهديد.

الابتعاد عن الصراع للوصول إلى المصالح واعتبار المفاوضات فرصة للتعاون.

التركيز على الموضوع وليس الأشخاص المحاورين.

الاستفسار المستمر عن كل شيء حول الموضوع للحصول على معلومات وحقائق وليس فرضيات أو تخمينات.

أن يدرك المفاوض الوقت المناسب للتوقف عن التفاوض حين يحقق أهدافه وينجح في الحصول إلى الفوائد وعليه كذلك معرفة متى يكون عليه ترك قاعة التفاوض أو التفكير في التفاوض مع مجموعة أخرى أو الاعتماد على نفسه في حل المشكلة وإذا ما وصلت المفاوضات إلى طريق مسدود من الممكن التغلب على ذلك باتباع الآتي :

- يطلب المفاوض الناجح فترة من الراحة لمراجعة الأمور.
- طلب مراجعة الأطراف لمواقفهم والنظر في الأسباب الذي جعل كل طرف يتمسك بموقفه.
- مراجعة نقاط الاتفاق في الحلول المطروحة والتركيز عليها وإبرازها.()
- من الممكن تأجيل عنصر من العناصر لفترة لاحقة وإعلان الاتفاق على عناصر محددة يتم اتخاذ الخطوات لتطبيق ما اتفق عليه وذلك يوجد مناخ من التفاهم الجيد مما يؤدي إلى استكمال عملية التفاوض بنجاح.

استبدال المتفاوض المتعنت بآخر أكثر مرونة وعلى الجهة المتفاوضة إيقاف المفاوضات مع هذا المتعنت وبدء مفاوضات جديدة مع من يستطيع أن يتفاوض ويحقق أعلى درجات الاستفادة للطرفين.

تغيير أسلوب التفاوض وليس الموضوع الأصلي وتحديد لقاء المراجعة قواعد التفاوض قبل استكمال المفاوضات.

مناهج وإستراتيجيات التفاوض:

أولا: استراتيجيات منهج المصلحة المشتركة:

يقوم هذا المنهج على علاقة تعاون بين طرفين أو أكثر يعمل كل طرف منهم على تعميق وزيادة هذا التعاون وإثماره لمصلحة كافة الأطراف. واستراتيجيات هذا المنهج هي:

١. استراتيجية التكامل:

هو تطوير العلاقة بين طرفي التفاوض إلى درجة أن يصبح كل منهما مكملا للآخر في كل شيء بل قد يصل الأمر إلى أنهما يصبحان شخصا واحدا مندمج المصالح والفوائد والكيان القانوني أحيانا وذلك بهدف تعظيم الاستفادة من الفرص المتاحة أمام كل منهم

٢. إستراتيجية تطوير التعاون الحالي:

وتقوم هذه الإستراتيجية التفاوضية على الوصول إلى تحقيق مجموعة من الأهداف العليا التي تعمل على تطوير المصلحة المشتركة بين طرفي التفاوض وتوثيق أوجه التعاون بينهما.

ويمكن تنفيذ هذه الاستراتيجية من خلال:

❖ توسيع مجالات التعاون: وتتم هذه الاستراتيجية عن طريق إقناع الطرفين المتفاوضين بمد مجال التعاون إلى مجالات جديدة لم يكن التعاون بينهما قد وصل إليها من قبل.

❖ الارتقاء بدرجة التعاون: وتقوم هذه الاستراتيجية على الارتقاء بالمرحلة التعاونية التي يعيشها طرفا التفاوض، خاصة أن التعاون يمر بعدة مراحل أهمها المراحل الآتية:

١- مرحلة التفهم المشترك أو التعرف على مصالح كل الأطراف.

١. مرحلة الاتفاق في الراي أو لقضاء المصالح.

٢. مرحلة العمل على تنفيذه أو مرحلة تنفيذ المنفعة المشتركة.

٣. مرحلة اقتسام عائده أو دخله أو مرحلة تنفيذ المنفعة المشتركة.

وفي كل هذه المراحل يقوم العمل التفاوضي بدور هام في تطوير التعاون بين الأطراف المتفاوضة والارتقاء بالمرحلة التي يمر بها.

١. استراتيجية تعميق العلاقة القائمة:

٢. تقوم هذه الإستراتيجية على الوصول لمدى أكبر من التعاون بين طرفين أو أكثر تجمعهما مصلحة ما.

٤. إستراتيجية توسيع نطاق التعاون بمده إلى مجالات جديدة: تعتمد هذه الإستراتيجية أساسا على الواقع التاريخي الطويل الممتد بين طرفي التفاوض من حيث التعاون القائم بينهما وتعدد وسائله وتعدد مراحله، وفقا للظرف والمتغيرات التي مر بها وفقا لقدرات وطاقات كل منهما.

وهناك أسلوبان لهذه الإستراتيجية هما:

١. توسيع نطاق التعاون بمده إلى مجال زمني جديد: ويقوم هذا الأسلوب على الاتفاق بين الأطراف المتفاوضة على فترة زمنية جديدة مستقبلة، أو تكثيف وزيادة التعاون وجني التعاون خلال هذه الفترة المقبلة.

٢. توسيع نطاق التعاون بمده إلى مجال مكاني جديد: ويتم هذا الأسلوب عن طريق الاتفاق على الانتقال بالتعاون إلى مكان جغرافي آخر جديد.

ثانيًا: إستراتيجيات منهج الصراع:

على الرغم من أن جميع من يمارسون استراتيجيات الصراع في مفاوضاتهم سواء على المستوى الفردي للأشخاص أو على المستوى الجماعي، وتبنيهم لها واعتمادهم عليها إلا أنهم يمارسونها دائما سرا وفي الخفاء،

بل إنهم في ممارستهم للتفاوض بمنهج الصراع يعلنون انهم يرغبون في تعميق المصالح المشتركة. إذ إن جزء كبير من مكونات هذه الإستراتيجيات يعتمد على الخداع والتمويه.

الإستراتيجية الأولى: إستراتيجية (الإنهاك):

وتقوم هذه الإستراتيجية على الآتي:

١. استنزاف وقت الطرف الآخر. ويتم ذلك عن طريق تطويل فترة التفاوض لتغطي أطول وقت ممكن دون أن تصل المفاوضات إلا إلى نتائج محدودة لا قيمة لها.

ويستخدم الأسلوب الآتي لتحقيق ذلك:

التفاوض حول مبدأ التفاوض ذاته ومدى إمكانية استخدامه واستعداد الطرف الآخر للتعامل به ومدى إمكانية تنفيذه لتعهداته التي يمكن الوصول إليها.

- التفاوض في جولة أو جولات أخرى حول التوقيت والميعاد المناسب للقيام بالجولات التفاوضية التي تم الاتفاق أو جاري الاتفاق عليها.
- التفاوض في جولة أو جولات جديدة حول مكان التفاوض أو أماكن التفاوض المحتملة والأماكن البديلة.
- التفاوض في جولات جديدة حول الموضوعات التي سوف يتم التفاوض عليها.
- التفاوض حول كل موضوع من الموضوعات التي حددت لها أولويات وفي ضوء كل موضوع من الموضوعات التي يمكن تقسيمه إلى عناصر وأفرع متفرعة يتم كل منها في جلسة أو أكثر من جلسات التفاوض.

٢. استنزاف جهد الطرف الآخر إلى أشد درجة ممكنة:

ويتم ذلك عن طريق تكثيف وحفز طاقاته واستنفار كافة خبراته وتخصصاته وشغلهم بعناصر القضية التفاوضية الشكلية التي لا قيمة لها عن طريق:

إثارة العقبات القانونية المفتعلة حول كل عنصر من العناصر القضايا المتفاوضَ عليها وحول مسميات كل موضوع والتعبيرات والجمل والكلمات والألفاظ التي تصاغ بها عبارات واسم كل موضوع التفاوض.

- وضع برنامج حافل للاستقبالات والحفلات والمؤتمرات الصحفية وحفلات التعارف وزيارة الأماكن التاريخية.
- زيادة الاهتمام بالنواحي الفنية شديدة التشعب كالنواحي الهندسية والجغرافية والتجارية والاقتصادية والبيئية والعسكرية ...الخ، وإرجاء البت فيها إلى حين يصل رأي الخبراء والفنيين الذين سيتم مخاطبتهم واستشاراتهم فيها ومن ثم تنتهي جلسات التفاوض دون نتيجة حاسمة بل وهناك أمور كثيرة معلقة لم يبت فيها وهي أمور شكلية في اغلب الأحيان وترتبط بها وتعلق عليها الأمور الجوهرية الأخرى بل والشكلية الأخرى أحيانًا.

٣. استنزاف أموال الطرف الآخر

وذلك عن طريق زيادة معدلات إنفاقه وتكاليف إقامته وأتعاب مستشاريه طوال العملية التفاوضية فضلا عن ما يمثله ذلك من تضييع باقي الفرص المالية والاقتصادية البديلة التي كان يمكن له أن يحصل عليها لو لم يجلس معنا إلى مائدة التفاوض وينشغل بها.

الإستراتيجية الثانية: إستراتيجية التشتيت (التفتيت):

وهي من أهم استراتيجيات منهج الصراع التفاوضية حيث تعتمد عليها بشكل كبير الأطراف المتصارعة إذا ما جلست إلى مائدة التفاوض. وتقوم هذه الإستراتيجية على فحص وتشخيص وتحديد أهم نقاط الضعف والقوة في طريق التفاوض الذي أوفده الطرف الآخر للتفاوض وتحديد انتماءاتهم وعقائدهم ومستواهم العلمي والفني والطبقي والداخلي، وكل ما من شأنه أن يصبغهم إلى شرائح وطبقات ذات خصائص محددة مقدمًا.

وبناءً على هذه الخصائص يتم رسم سياسة ماكرة لتفتيت وحدة وتكامل فريق التفاوض الذي أوفده الطرف الآخر للتفاوض معنا والقضاء على وحدته وائتلافه وتماسكه وعلى الاحترام ليصبح فريق مفت متعارض تدب بين أعضائه الخلافات والصراعات ومن ثم يصبح جهدهم غير منسجمًا.

وتمتاز هذه الإستراتيجية بأنها من ضمن إستراتيجيات الدفاع المنظم في حالة التعرض لضغط تفاوضي عنيف أو مبادرة تفاوضية جديدة لم نكن نتوقعها ولم نحسب حساب لها.

الإستراتيجية الثالثة: إستراتيجية إحكام السيطرة (الإخضاع):

تعد العملية التفاوضية وفقا لمنهج الصراع معركة شرسة أو مباراة ذهنية ذكية بين طرفين. لذا تقوم هذه الاستراتيجية على حشد كافة الإمكانيات التي تكفل السيطرة الكاملة على جلسات التفاوض. عن طريق:

- القدرة على التنويع والتشكيل والتعديل والتبديل للمبادرات التفاوضية التي يتم طرحها على مائدة المفاوضات بحيث يكون لنا سبق التعامل مع الطرف الآخر وسبق البدء في الحركة فضلا عن إجبار الطرف الآخر على أن يتعامل مع مبادر

من صنعنا نعرف كل شيء عنها ومن ثم فان عليه أن يسير وفقا للطريق الذي رسمناه له والذي يسهل علينا السيطرة عليه فيه.

❖ القدرة على الحركة السريعة والاستجابة التلقائية والفورية والاستعداد الدائم للتفاوض فور قيام الطرف الآخر بإبداء رغبته في ذلك لتفويت الفرصة عليه في اخذ زمام المبادرة والسيطرة على عملية التفاوض من أولها إلى آخرها.

❖ الحرص على إبقاء الطرف الآخر في مركز التابع والذي عليه أن يقبع ساكنا انتظارا للإشارة التي نعطيها له أو أن تكون حركته في نطاق الإطار الذي تم وضعه ليحيطه.

الإستراتيجية الرابعة: إستراتيجية الدحر (الغزو المنظم):

وهي استراتيجية يتم استخدامها بغض النظر عن ندرة أو قلة المعلومات عن الطرف الآخر الذي يتم معه الصراع التفاوضي. وفقا لهذه الاستراتيجية يتم استخدام التفاوض التدريجي خطوة خطوة ليصبح عملية غزو منظم للطرف الآخر حيث تبدأ العملية باختراق حاجز الصمت أو ندرة المعلومات بتجميع كافة البيانات والمعلومات الممكنة من خلال التفاوض التمهيدي مع هذا الطرف. ثم معرفة أهم المجالات التي يمتلك فيها ميزات تنافسية خطيرة تهدد منتجاتها والتفاوض معه على أن يترك لنا المجال فيها، وأن يتجه إلى مجالات أخرى تستغرق وتستنزف قدراته وإمكانياته. وفي الوقت نفسه جعله ينحسر تدريجيًا عن الأسواق التقليدية التي كان يتعامل معها إلى أن يفقد أسواقه الخارجية بشكل كامل، وينحصر عمله فقط في داخل بلاده. وفي المرحلة التالية يتم اختراق السوق ببلده عن طريق عقود التصنيع المشتركة التي تتضمن توريد كافة المكونات الخاصة بالسلعة المصنعة أو المجمعة عن طريقنا ويقتصر عمله هو فقط على إقامة بعض خطوط التجميع. وفي مرحلة لاحقة يصرف نظره عن هذه الخطوط ليقتصر عمله هو فقط على

التوزيع ثم في مرحلة لاحقة نقوم نحن بالتوزيع. ويتطلب التفاوض وفقا لهذه الاستراتيجية قدرات غير عادية من فريق المفاوضين.

الإستراتيجية الخامسة إستراتيجية التدمير الذاتي (الانتحار):

لكل طرف من أطراف التفاوض: أهداف، آمال وأحلام وتطلعات وهي جميعا تواجهها: محددات، عقبات، ومشاكل، وصعاب، وكلما كانت هذه العقبات شديدة كلما ازداد يأس هذا الطرف وإحساسه باستحالة الوصول إليها وأنه مهما بذل من جهد فانه لن يصل إليها. وهنا عليه أن يختار بين بديلين هما: صرف النظر عن هذه الطموحات والأهداف وارتضاء ما يمكن تحقيقه منها واعتباره الهدف النهائي له.

إجراءات تنفيذ الإستراتيجية ومن بينها :

١) **التسويف او الصمت المؤقت :**

وهي تتضمن الامتناع عن الرد الفوري او تاجيل الاجابه عن سؤال معين بتغيير مجري الحديث او الرد بسؤال اخر بغرض الاستفادة من الوقت للتفكير ودراسة مغزى السؤال واهدافه وتقرير ما يجب عملة المفاوض الذي يبادر بالاستجابة الي طلبات خصمة وتقديم التنازلات فان الاخير لا يتوقف عن طلب المزيد

٢) **المفاجاة :**

تتضمن التغيير المفاجئ في الاسلوب او طريقة الحديث او التفاوض علي الرغم من ان التغيير لم يكن متوقعا في ذلك الوقت وعادة يعكس ذلك هدفا ما او الحصول علي تنازلات من الخصم

٣) **الأمر الواقع :**

وتتضمن دفه الطرف الاخر لقبول تصرفك بوضعة امام الامر الواقع ولنجاح هذا التكتيك عمليا يجب توفر عدة شروط من أهمها :

- أن يكون احتمال قبول الطرف المعارض للنتيجة في النهاية احتمالا كبيراً
- أن تكون خسارة الطرف المعارض من استمرار معارضته أكبر ماديًا ومعنويًا من الخسارة التي تحدث نتيجة عدم تقبله الأمر الواقع.

٤) الانسحاب الهادئ :

وهي استعداد المفاوض علي الانسحاب والتنازل عن رايه للطرف الاخر بعد ان يكون قد حصل علي بعض المميزات مهما كانت فهو هنا يحاول انقاذ ما يمكن انقاذة .

٥) الانسحاب الظاهري :

وهنا يعلن أحد الاطراف انسحابه في اللحظة الحاسمة فيحصل بذلك علي مزيد من التنازلات من خصمه

٦) الكر والفر او التحول :

تعني استعداد المفاوض لتحويل موقفة من الامام الي الخلف او العكس طبقا لظروف التفاوض وملابساته

٧) التقييد :

وهي وضع قيد علي الاتصال وذلك لاجبار الطرف الآخر علي الوصول إلي قرار سريع أو للنزول علي رغبة معينة في التفاوض

٨) تحويل النظر عن القضايا الرئيسية لقضايا فرعية (التفتيت)

تستخدم للتشدد في القضايا الرئيسة الهامة وتقديم تنازلات في القضايا الفرعية الأقل أهمية

٩) ادعاء العجز :

أي تبرير موقف المفاوض المتشدد وعدم تقديم تنازلات بسبب الضغوط التي يتعرض لها من الجماعات او الفئات التي يمثلها او محدودية الصلاحية .

١٠) مفترق الطرق :

أي ان يتبع المفاوض اسلوب التنازل في بعض القضايا ليحصل علي اقصي ما يمكن الحصول علية من تنازلات في القضايا الاكثر اهمية مدعيا انه مادام تماشي مع الطرف الاخر فيجب ان يقابلة في منتصف الطريق.

١١) التدرج او الخطوة خطوة :

حيث تؤخذ القضية جزءا جزءا الي ان تصل الاطراف المتفاوضة الي الهدف النهائي وهي تفيد في حالة عدم معرفة الاطراف لبعضهم البعض او خبراتهم في التعامل محدودة او لا يوجد ثقة بينهم .

مبادئ التفاوض:

وتلخص في (٢٣) مبدأ:

١. كن على استعداد دائم للتفاوض،وفي أي وقت.

٢. أن لا تتفاوض أبدا دون أن تكون مستعدا.

٣. التمسك بالثبات الدائم وهدوء الأعصاب.

٤. عدم الاستهانة بالخصم أو بالطرف المتفاوض معه.

٥. لا تتسرع في اتخاذ قرار واكسب وقتا للتفكير.

٦. أن تستمع أكثر من أن تتكلم وإذا تكلمت فلا تقل شيئا له قيمة خلال المفاوضات التمهيدية.

٧. ليست هناك صداقة دائمة،ولكن هناك دائما مصالح دائمة.

٨. الإيمان بصدق وعدالة القضية التفاوضية.

٩. الحظر والحرص وعدم إفشاء ما لديك دفعة واحدة.

١٠. لا أحد يحفظ أسرارك سوى شفتيك.

١١. تبنى تحليلاتك ومن ثم قراراتك على الوقائع والأحداث الحقيقية ولا يجب أن تبنى على التمنيات.

١٢. أن نتفاوض من مركز قوة.

١٣. الاقتناع بالرأي قبل إقناع الآخرين به.

١٤. استخدام الأساليب غير المباشرة في التفاوض وكسب النقاط التفاوضية كلما أمكن ذلك.

١٥. ضرورة تهيئة الطرف الآخر وإعداده نفسيا لتقبل الاقتناع بالرأي الذي تتبناه.

١٦. هدوء الأعصاب والابتسامة مفتاح النجاح في التفاوض.

١٧. التفاؤل الدائم ومقابلة الثورات العارمة والانتقادات الظالمة برباط الجأش والهدوء المطلق والعقلانية الرشيدة.

١٨. التجديد المستمر في طرق وأساليب تناول الموضوعات المتفاوض بشأنها وفي أسلوب عمل الفريق التفاوضي.

١٩. عدم البدء في الحوار التفاوضي بجملة استفزازية أو بنظرة عدوانية أو بحركة تعبر عن الكراهية والتحدي والعدوان.

٢٠. التحلي بالمظهر الأنيق المتناسق الوقور المحترم في جميع عمليات التفاوض وفي كافة جلساته الرسمية.

٢١. الاستمتاع بالعمل التفاوضي.

٢٢. لا يأس في التفاوض ولا هزيمة مطلقة نهائية ودائمة فيه.

٢٣. عدم الانخداع بمظاهر الأمور والاحتياط دائما من عكسها.

مناورات التفاوض:

للمناورات ثلاث مراحل سوف نذكرها تفصيليًا وهي:

مناورات الافتتاح وهي المرحلة الأولى:

وهي البداية عند التفاوض في أي نوع من المفاوضات، وهنا يجب أن تعرف شيئًا مهمًا، وهو أنك يجب ان تطلب أكثر مما تتوقع؛ لأنك إذا طالبت فقط ماترجو أن تحصل عليه، فلن يُتاح لك مجال أوسع للتفاوض. وهي من البديهيات جدًا لأنك في هذه الحالة لن تكون الظروف مواتية لفوزك، لأنك إذا تمسكت بما قررت الحصول عليه، فإنك سوف تواجه موقفًا لايحتمل إلا أحد أمرين لاثالث لهما، وهما القبول او الرفض.

وبذلك قد تجعل الطرف الآخر يقف موقف الخسارة ، أو الشعور بها بينما لو طلبت أكثر مما تتوقع، فإنك سوف تبقي الطرفين بعيدًا عن الإحساس، أو الشعور بالخسارة؛ لأن الأمور سوف تتقارب بالتنازلات في المفاوضات. ولكن أحيانًا لعدم مقدرة الشخص المقابل لك بالتفاوض، فقد تطلب زيادة عما تتوقع، ويقابل بالقبول من الطرف الآخر، وبذلك تكون أنت كسبت أكثر مما تتوقع . وإن لم يحدث ذلك وتظاهرت بتقديم تنازلات للطرف الآخر فيجب أن تقدمها بمقابل أيا كان قدره.

السؤال الآن: ماهو مقدار الزيادة التي يتعين عليك طلبها ؟

لتجيب على هذا السؤال يجب أولا أن تعرف، وتحدد هدفك، ثم تقدم العرض أعلى من هدفك، بمقدار بُعد ما يقدمه الطرف المقابل عن الهدف.

مثال:

تاجر عقار يريد بيع عمارة بمبلغ ٤٠٠ ألف جنيه وأنت لاتريد أن تدفع إلا ٣٥٠ الف جنيه؛ اذًا الفرق بينكما تقريبا ٥٠ ألف جنيه. أنت هنا يجب أن تعرف أن الفرق ٥٠ ألف، ويجب أن تعرض أقل مما تريد أن تدفع بـ ٥٠ ألف جنيه، أي تعرض ٣٠٠ ألف فقط.

بهذه الطريقة انت هيأت جوًا ومجالًا للتفاوض، وسوف يقودكما التفاوض للتنازلات بين الطرفين إلى أن تصلوا في المنطقه الوسط، أي أنت تتنازل بدفع ٥٠ الف إلى ٣٥٠ وهو يتنازل عن ٥٠ ألف ليبيع ب ٣٥٠ الف. وبذلك تكون هذه المفاوضات ناجحة، وتعطي شعورًا لكلا الطرفين بانهما كسبا، ولم يخسرا في البيع ، وتنازلاتهما متساوية . فالبائع عندما يجد أنه تنازل عن ٥٠ قد يكون لديه شعور بأنه خسر، ولكن سوف يتبدد هذا الشعور عندما يعرف أنك أيضا تنازلت ودفعت زيادة خمسين ألفًا بقدر تنازله، أي أنكما متكافئان ، وكلاكما كسبتم في بيعكما.

لا تقل نعم أبدًا للعرض الأول:

اذا اجبت بالقبول والموافقة على العرض الاول فانك حتما سوف تثير الشكوك لدى الطرف المقابل لك وقد يتسلل اليه مباشرة انه وقع في صفقة خاسرة . وهذه طبيعه نفسية بشريه لايمكن ان تتجاهلها ويجب الاخذ بها فعلى سبيل المثال اذا طلبت منك ان اشتري مبنى وطلبت وعرضت لك مبلغ نصف مليون مثلا ووافقت انت مباشرة.

الا تعتقد بأنك بعد لحظات سوف تندم وتقول ليتني طلبت أكثر؛ لأنني وافقت؟ بالتاكيد سوف تقولها وقد تشك بانك لم تتمكن من تقييم المبنى، وإلا لماذا دفعت لك مباشرة بدون مفاصلة . ونفس الشيء معي فقد أندم، وأقول: لماذا لم أعرض أقل . بينما قد يكون المبنى يستحق ....(لذلك احذر أن تقبل العرض الأول).

ان من اسباب قبولك للعرض الأول أن يكون لديك مثلا تصورات مسبقة لما يمكن أن تحصل عليه، فإذا كان العرض يفوق ما تصورته فإنك عندئذ تجد ما يغريك بقبوله .. ..

لذلك يجب أن تتجنب الإغراء ولا تضع تصورات مسبقة.

ارفض مقترحات الطرف المقابل وعروضه بدهشة ويجب ان تكون هذه الدهشه والرفض ظاهرا منك كرد فعل تجاه مقترحات الطرف الاخر . وعندما يلاحظ الطرف الاخر هذه الدهشة والرفض فانه من هنا يبدا في تقديم التنازلات لك. لذلك فان هذه الدهشة والرفض اذا لم يبدو عليك ظاهرا للطرف الاخر فانه سوف يكون اقل مرونة معك وقد يتسلل اليه شعور بانك على وشك الموافقة.

دائمًا يجب ان تكون متمنعًا سواء كنت بائعًا أو مشتريًا:

المشترون إذا رأوا أنك متحمس للبيع، فتاكد تمامًا بانهم سوف يخفضون عرضهم لما تبيعه، أما إذا كنت متمنعا فان الطرف المقابل المشتري سوف يتولد لديه شعور او إحساس بأن عليه أن يرفع عرضه لإتمام الصفقة. وبذلك تكون قد وسَّعت مجال التفاوض قبل أن تبدأه.

مناورات المرحلة الوسطى:

وهذه المرحلة تتجزء الى محورين تقريبًا:

اولا - الضغط على الشخص المقابل بدون مواجهة:

المفاوض الفعال بامكانة الضغط على الشخص المقابل في المفاوضات بدون مواجهة للحصول على أكبر قدر من التنازلات منه وبدون أن يضطر للجوء للمواجهة المباشرة.

ومن هذه الطرق للضغط بدون مواجهة هناك طريقة تسمى السلطة الأعلى. وتعني مديرك في العمل، أو رئيس الشركة، أو صاحب الشركة، أو أي شيء آخر حتى ان هذه الطريقه يستخدمها حتى الاطفال الصغار بالفطره للخروج من مازق معين بان يقول اخي الاكبر لم يوافق مثلا، ويستخدمها المفاوضون دائما بحيث ان يقوم بالضغط على الجهة المقاويله لاقصى حد يستطيع اخذ تنازلات منه ثم

يحجم بعدها عن الموافقة بحجة (السلطة الاعلى) كأن يقول مثلا : يجب ان أحيل الموضوع على السلطة الأعلى، وقد لا يكون هناك سلطة أعلى، ولا وجود لها ، ولكن أيضًا قد تكون موجودة ، وقد تتكون من كيان معين مثل الرئيس، أو مجلس الإدارة ، أو الإدارة القانونية مثلا، ثم تعود في اليوم الثاني لاستئناف المفاوضات ولكن تكون لديك أخبار غير سارة للطرف الآخر ومحزنة، كأن تقول مثلا السلطة الأعلى لم توافق على العرض وتصر على كذا وكذا وكذا، أي مزيد من التنازلات من قبل الطرف الآخر. وبذلك تكون انت شكلت ضغطًا على الطرف الآخر كي يبذل جهدًا أكبر ويقدم تنازلات لتحسين الصفقة . والسبب بكل بساطة انهم يتولد لديهم شعور بان عليهم تقديم تنازلات اكبر لينال عرضهم القبول عند السلطة الاعلى وأن اقناعك انت من قبلهم لايكفي بل يجب ان يتم اقناع السلطة الاعلى بواسطتك

وبذلك تكون عروضهم أكثر يسرًا لضمان إتمام الصفقة ، وأن ميزة هذه السلطة الاعلى كي تستخدمها في مفاوضاتك بانها تجعلك تمارس اكبر قدر ممكن من الظغط من خلال تكتيك معين في المفاوضات يسمى (الطيب والشرير) وانت هنا تمثل دور الطيب والسلطة الاعلى تمثل دور الشرير وغير موجوده في المفاوضات؛ مما يجعلهم يأخذون عنه انطباعًا بأنه شرير، وأنت الطيب. وكذلك قد يكون ممثل السلطة الاعلى في المفاوضات متواجد ولكن يجب أن يكون عدوانيًا في تفاوضه، وأنت كيف تكون طيبًا؟

تكون كذلك باظهار رغبتك في اتمام الصفقه واعتمادها وبذل اكبر جهد في اتمامها ولكن السلطة الاعلى ((الشرير)) هو من يمتلك القول الفصل في هذا الامر وليس انت ولذلك عليك اذا كان ممثل السلطة الاعلى متواجد في المفاوضات ان تكون انت ايضا الشخص الطيب الذي يعتذر دائما عن الشرير ومحاولة استدراجهم لتنازلات اكثر كان تطلب منهم تقديم تنازلات بسيطه منهم بعد الاعتذار لهم لتعيد استئناف المفاوضات وإتمام العقد.

ولكن تخيل أنك أنت الشخص المقابل للحظة.

فماذا تفعل وكيف تحرج من مازق السلطة الأعلى؟

لكي تقطع الطريق عليهم من البداية لكي لايقومون بتضليلك وإيقاعك في هذا المطب للسلطة الأعلى عليك ان تبدأ بمحاولة أخذ استيضاح منهم بطريقة مباشرة او غير مباشرة أثناء بدء المفاوضات بأنهم هم من لديهم قدرة على اتخاذ القرار . ولكن قد لن يفلح هذا الأمر معهم لذلك عليك استخدام أسلوب الأنانية والأسلوب الجاف معهم والتقليص من شأنهم أمامك مقابل سلطتهم الأعلى، وتقليل أهميتهم، وهي حالة نفسية قد تستفزهم بها لكي يدّعوا أو يتظاهروا مثلا انهم ليسوا ذوي أهمية أقل وأنهم قادرون على الموافقة على ما تصل إليه المفاوضات، أو العكس، أي رفع معنوياتهم وقدرهم بأن تقول لهم مثلا وبشكل قاطع، وواضح باسلوب إعطائهم أهمية ودورًا بأن السلطة الأعلى سوف توافق إذا وافقوا هم على التفاوض لأهميتهم، ومعرفتهم، وبذلك يكون الطرف الآخر قد يعطي التزامًا بأنهم قادرون على أخذ الموافقة من السلطة الأعلى عند عرض التقرير النهائي للمفاوضات . ويجب أن تطالب بإيضاح عن سبب رفض السلطة الأعلى في حالة الرفض، أما الرفض غير المسبب، أو الغامض فهو غير مقبول، ويجب ألا تقبل به، وأيضًا بإمكانك إذا عرفت أن الشخص المقابل يستخدم أسلوب السلطة الأعلى أمامك أن تفهمه بطريقة مهذبة بأنك تعرف هذا الأسلوب، وأنه لن يجدي معك، وأنك تعرف تمامًا ما يسعون للوصول إليه، وبذلك فإن هذا الأسلوب لن يؤتي ثماره.

ثانيًا- المحور الثاني ، أسلوب النقلة الإلزامية أو الإجبارية:

النقلة الإجبارية هي نقلة تلزم بها الطرف الآخر بأن يقدم عرضًا أقل، ولكن يجب أن تتنبه لأمر مهم، وهو عدم التحديد.

كيف يكون ذلك ؟

يجب ان لاتقابل الطرف الاخر بعرض مضاد لعرضه ومحدد برقم معين مثلا او هدف محدد اي تجعله مبهم كأن يقدم لك عرض فترد عليه بانك تريد عرض افضل (عرض افضل وليس عرض برقم او هدف محدد) ثم تلتزم الصمت بعدها لفتره حسب وضع المفاوضات. وهذه هي النقله الاجبارية وهي) الرد بطلب عرض افضل والصمت بعدها الى ان يصلك رد من الطرف المقابل) فهي تلقي ظغط على الشخص المقابل لتقديم مزيد من التنازلات بدون مواجهة.

كثير من المفاوضون المبتدئون يقدمو تنازلات بمجرد ان يسمع هذه العبارة وهي (نريد عرض افضل مثال على ذلك:- عندما تتلقى عدة عروض مثلا لعمل شيء ما أو توريد أو غيره مثلا، فإنك بالطبع سوف تختار أقلها وتوافق علية. أليس كذلك ؟

أحد المسئولين في المفاوضات فعل ذلك وقبل اقل العروض ولكن في اللحظات الاخيره تذكر هذه المقوله وكتبها على العرض (عليكم تقديم عرض افضل) وسرعان ما اتاه الرد بخصم اقل مما كان اي انه باستخدامه لاسلوب النقله الاجباريه وفر مبالغ من العقد، ولكن عليك ان تتذكر بانه عندما كتب نريد عرض افضل لم يحدد مقدار مايريده. وترك ذلك للطرف الآخر ، ورد الطرف الاخر بالخصم واعطائهم عرض أفضل، بينما المفاوضون المتمرسون لايوافقون على إعطاء الخصم بهذه الطريقة عندما يكون غير محدد، وإنما يردون بسؤال وهو إلى أي مدى تريدون أن يكون الخصم أو العرض؟

ولذلك عليك أن ترد بهذا السؤال إذا قابلت مثل هذا الطلب بعرض أفضل.

مناورات الختام:

ولكن قبل ذلك أريد أن أذكر شيئين مهمين في التفاوض، وهما الدوافع والمعلومات:

الدوافع:

من الخطأ افتراض ان الطرف المقابل في المفاوضات يرغب في تحقيق نفس الاشياء التي تهدف اليها انت. وانما بالتأكيد فان ما يهدف له قد يكون مختلف . ودورك أنت أولا أن تعرف ما يهدف إليه الطرف المقابل، فان ذلك من أهم الأمور التي يجب أن تعرفها. وكلما أدركت ذلك بشكل جيد، أو اجتهدت في معرفة مأربه كان هناك إمكانية بالنسبة لك لتحقيق أهدافك، .وتستطيع تحقيقها بدون أن تقدم تنازلات أكبر مما تريد تحقيقة من أهداف.

فما هي الدوافع ؟

دوافع المفاوض عادة تكون اما شخصية او تنافسية او محاولة لايجاد حل مبتكر لمشكلة يواجهها او دوافع لجهة يمثلها ويسعى للوصول لحل يرضيها ففي الدوافع الشخصية فإن المفاوض سوف تلاحظ عليه انه يسعى لتحقيق اهداف شخصية بالنسبة له.

اما دوافع المنظمة فانه سوف يبذل جهد كبير للوصول للحل الذي يجده وسيلة لارضاء ادارته او الجهة التي يتفاوض نيابة عنها، أما دوافع الحل، فهي أن يبحث المفاوض عن حلول مبتكرة ومرضية لكلا الأطراف، والجانب الاخر هو جانب المعلومات ، ولا يقل أهمية فيجب عليك قبل ان تبدأ مفاوضاتك مع الطرف الآخر أن تجمع معلومات تدعم بها موقفك التفاوضي عن الجهة أو الطرف المقابل، كأن تعرف مثلا مدى حماس الطرف الاخر لايجاد الحل والكيفية التي يتحمس لها وما السعر الذي يريده أو يطلبه أو هدفه وصلاحياته وسلطته؟

فكلما كانت لديك هذه المعلومات ، كانت لديك القدرة على معرفة أي الأوراق الأقوى لتلعبها ؟ وأي النقاط ذات حساسية؟، وأيها أكثر حساسية للجانب المقابل؟ ويمكن أن تمارسها لتساعدك لتعزيز موقفك التفاوضي . ولتعرف أيضًا ما هي الضغوط التي سوف تمارسها والأخرى التي يجب الابتعاد عنها.

وقد تأخذ تلك المعلومات من الطرف المقابل نفسه باسئلة ذكية، تعرف منها المزيد من التفاصيل، وما ذكر سوف يكون ذا أهمية في مفاوضات الختام لاعتمادها عليه.

مناورات او مفاوضات الختام:

في المفاوضات او المناورات هناك مناورات اخلاقية وهناك مناورات غير اخلاقية وعليك ان تعرف المناورات الغير اخلاقية التي يستخدمها بعض المفاوضين في المناورات الختامية للتفاوض لكي تبطل مفعولها وهي طلب المحال:

كأن يخترع المفاوض المقابل مثلا طلب صعب او محال تنفيذه في اخر التفاوض فعلى سبيل المثال تم الاتفاق على استلام طلبية منتج معين يستغرق تصنيعة عشرة ايام فيقوم بطلب التسليم بعد خمسة ايام وهنا يجب افهامه ان ذلك مستحيل وان ذلك تعجيز للتهرب من الاتفاق مثلا. ولكن إذا كان ذلك ممكنًا فيجب أن يكون بثمن.

الخطأ المتعمد:

بعض المفاوضين في البيع أو الشراء يتعمد عدم كتابة بند معين ليبدو كأنه قد نسيه –مثلا- وهو متعمد ذلك، ليكون ورقة لدعم موقفه لطلب مزيد من التنازلات من الطرف الاخراو تحقيق كسب أو إيقاع الطرف الآخر.

مثالَ أن تشتري سيارة ويتعمد البائع عدم كتابة جزء معين مثل التكييف أو المسجل، أي عدم كتابة سعره؛ مما قد يتسبب في إلغاء الاتفاق مثلا، ففي هذه الحالة عليك أن تبين له بأنه تعمد ذلك ، أو أن يقوم المشتري مثلا في آخر التفاوض بطلب التسليم في وقت هو يعرف أنه مستحيل أن يكون التسليم فيه

وجميعهم في هذا الخصوص يقصدون تعطيل الاتفاق أو تأخيره، أو التهرب منه في اللحظات الأخيره لإعادة صياغته؛ لإحساسهم -مثلا- بأنهم قد وقعوا في صفقة خاسرة، ويريدون عذرًا للتهرب منها، .وبذلك ياتي الرد من البائع بأن ذلك غير ممكن. وهنا يبدأ في فرض شروط مثلا بأن يقول له: إذا كنتم لا تتمكنون من التسليم في الفترة المحددة، فعليكم تقديم خصم أكثر مقابل ذلك التاخير . لكي أنتظر دون أن أبحث عن مكان آخر.

ان يُقَوِّلك ما لم تقله:

كان تكون أنت المشتري مثلا وتكون مشغولا في أعمالك، ولا تجد الوقت ويرسل لك البائع الذي تعاقدت معه سابقا رسالة مفادها أنه يفترض أنك لم تحدد نوعا ما من بنود الاتفاق، فيحدده هو بشكل غير واضح ويطلب منك الرد خلال مدة معينة أن ترد، وإن لم ترد فسوف يعتبر ذلك موافقة منك . وهو يعلم مشاغلك ويستغل ذلك ليقولك مالم تقله.

في هذه الحالة يجب التصدي لمثل هذه التصرفات التي تعتبر غير أخلاقية في الاتفاقات من ناحية أنها غير محددة ، ومن ناحية أخرى أنه بذلك يستغل مشاغلك وهو يعلم ذلك.

الرجوع عن الاتفاق بعد الاتفاق:

ويحدث ذلك أحيانا وخصوصًا عندما تكون مضطرًا للقبول؛ لاحتياجك الشديد لما تم الاتفاق عليه فيقوم المفاوض المقابل بطلب المزيد بعد الاتفاق.

وهنا عليك أيضًا أن تصعد الأمر، فتخبره أنك تريد إعادة الاتفاق وصياغة التعاقد مرة أخرى؛ لأنك غير راضٍ على ما تم الاتفاق عليه سابقاً. او تتحجج بسلطة عليا بأنها لم توافق على التعاقد مثلا، أو لن تسمح بإعادة التفاوض، أو تقوم بالإيحاء له بأنك تريد الانسحاب. وقد تكون لحاجتك لهذا الاتفاق تقوم

باجراءت معينة مثل صياغة العقد بشكل لايقبل الرجوع عنه بعد التوقيع او ان تستخدم امور اخرى عديده لامجال لذكرها تجعل من الشخص المقابل يجد صعوبة في الانسحاب او اللجوء لهذا النوع من التصعيد قد تكون منها توطيد علاقتك الخاصة به مثلا.

ملاحظة: <u>دائما اصحاب الصوت العالي او المرتفع هم اكثر الناس في تقديم التنازلات</u>

ضربة اللحظات الاخيرة:

الضربة الاخيره وهي التي تكون في الوقت الضائع وهي طلب تنازلات اكثر في اللحظات الاخيرة من الطرف المقابل ، والمهم فيها وقتها حيث تكون في الوقت الذي يكون فيه المفاوضين تخلوا عن حذرهم وحرصهم تمامًا، ويستخدمها المفاوضون في طرح الامور التي لايتقبلها الطرف المقابل في بداية التفاوض. وعليك عندما ان تطرح عليك مثل هذه الطلبات كشخص مقابل ان تبتسم وبكل هدوء تقول ان الاتفاق عادل ولايحتمل المزيد من التنازلات تحجيم التنازلات:

ان الطريقة التي تقدم بها التنازلات قد تكون مؤثرة على توقعات الطرف المقابل وعلى ادائة التفاوضي ، فقد يتوقع منك المزيد اذا فعلت ذلك باعطائة تنازلات اكبر مما قدمت بداية التفاوض . لذلك عليك ان تقدم تنازل اقل مما قدمت ولاتنسى ان يكون تقديمة بشرط الحصول على مقابل من الطرف المقابل وليس بدون مقابل ويجب ان تكون التنازلات متناقصة.

الغباء التفاوضي:

لاشك بانه قمة الذكاء والفعالية التفاوضية وهو مايسمى الغباء التفاوضي او التغابي بمعنى أصح.

كثير من الناس يعتقد أو يظن ان التفاوض يعني العدوانية والثقة اللامحدودة بالنفس، ولكن مايفعلونة في الواقع هو انهم يضعون انفسهم في مواقع

لايحسدون عليها بفقدهم لمقومات كثيرة من اوراق التفاوض الفعال التي ذكرناها سابقاً

فكيف لك ان تستفيد من ورقة السلطة الاعلى او الشخص الشرير مثلا اذا قلت للشخص المقابل في التفاوض انك انت كل شيء وأنت المدير وانت المسئول وأنت أنت؛ لذلك عليك ان تتغابى وتجعل نفسك بسيطا وتاخذ من الشخص المقابل كل المعلومات ولاتبين له انك لديك كل ماهو مطلوب من معلومات وغيرة من هذا القبيل.

القيمة نسبية:

تذكر دائما بان القيمة للشيء المتفاوض عليه نسبية وتختلف من شخص لشخص آخر، وليست النقود اكثر اهمية فقد تكون احيانا المادة المتفاوض عليها تشكل اهمية اكبر من النقود. فقد يكون هناك بعض المفاوضون قد يدفعون مالا اكثر في شيء يشكل بالنسبة لهم قيمة مضافة مثل ندرة او جودة منتج معين.فيجب ان تعلم انه ليس السعر اكثر اهمية احيانا للسلعة بالنسبة للطرف المقابل، فقد تكون السلعة اهميتها بالنسبة له اكبر من النقود

قيمة الوقت:

في التفاوض يشكل الوقت اهمية كبيرة خصوصا اذا كان محكوم بتاريخ محدد لانهاء التفاوض والوصول للنتائج. وفي هذه الحالة فان كثير من المفاوضون يستخدمون ضغط الوقت مع المقابلون لهم خصوصا اذا عرفوا انه محدد او محدودو ،فيجب عليك ان تحرص شديد الحرص بان لايعلم الشخص المقابل بانك محكوم باتمام العقد في وقت محدد ، اما اذا كنت انت الشخص المقابل فان الوقت سلاح فعال لاستخدامة للضغط في المفاوضات مما يجعلك تحصل على تنازلات أكبر.

ولكن إذا كنت تهتم بالوقت بناء على العقد الذي يجب عليك إتمامه في وقت محدد فعليك أن تطرح شروطك والبنود المتفاوض عليها مجتمعة ولا تسمح بتجزئتها ولا تتساهل في كلمة سنعود لاحقا للمناقشة.

أو أنك تسرع في مفاوضاتك من البداية وعدم التساهل او التاخير لها ، فاذا كان الطرفين محكومين بوقت محدد فان ذو المدة الاقصر هو الجانب الاضعف في التفاوض.

المفاوضات الطويلة:

كما ذكرنا في الموضوع اعلاه أهمية الوقت وضغط الوقت فإنه أحيانا تكون غير ملزم بوقت محدد، ولكن عندما تطول مدة التفاوض قد تشعر بحاجتك لإنهائها؛ مما يجعلك تقدم تنازلات أحيانًا من أجل دفع عجلة المفاوضات والتوصل للحل (عليك الا تقع في ذلك) ويجب الا توافق على صفقة خاسرة حتى لو لم تتم أو طال أمدها.

القدرة على الانسحاب:

لاشك بأنك إذا كانت لديك القدرة على الانسحاب في أية لحظة من المفاوضات فان ذلك يشكل ضغط على الطرف الاخر عندما تظهر له ذلك ، انك قادرا على الانسحاب. ولكن كيف تجعل الشخص المقابل يحس بهذا النوع من الضغط ويحاول أن يخشى انسحابك من المفاوضات ؟

تجعله كذلك اذا جعلت من التعاقد اهمية بالنسبة له وغرست في اعماقه بان هذا الاتفاق بالنسبة له مهم ونقطة تحول له او لاعماله وفي نفس الوقت تظهر انت بان الاتفاق لايشكل اهمية بالنسبة لك وسواء تم او لم يتم هذا الاتفاق فهما سيان بالنسبة لك.

فلو كان الاتفاق لايشكل اهمية له فقد يسمح لك بالانسحاب او لايهتم باظهارك له قدرتك على الانسحاب.

وهنا عليك أن تبحث عن عدة عروض للاختيار منها، وإلا فكيف تنسحب؟

أنماط المفاوضين:

لماذا التعرف على أنماط المفاوضين ؟

بل لماذا يجب التعرف على أنماط الناس الذين نتعامل معهم ؟

كي نعزف معهم على نفس الموجة فيحدث الاتصال الفعال .

جزء اتصالي معرفي:

- عندما تعرف نمط من أمامك تتخلى عن نمطك مؤقتا حتى تحدث عملية الاتصال .
- خذ من كلامه وأكمل الحديث .
- لا تخطئه مادام الأمر خارج الأمور الشرعية .
- أنصت له باهتمام .
- لا تدع الابتسامة تفارق ثغرك .
- لا تظهر له جهله ببعض الأمور .
- قم بمحاكاته في وضعه الجسمي وفي تنفسه ما استطعت .

هنا تكسب وده وتتم عملية الاتصال بنجاح ومن ثم تستطيع قيادته .

١- المفاوض الواقعي:

المفاوضون الواقعيون يتميزون بإعطائهم اهتمام بالوقت وهو النوع الذي يريد الدخول في صلب الموضوع مباشرة دون الخروج هنا أو هناك عن صلب الموضوع والدخول في هوامش غير مهمة بالنسبة له، ويتصفون بأنهم منظمون ويميلون للتعامل الرسمي، وهذا النوع عندما تتفاوض معه عليك ان تدخل مباشرة في صلب الموضوع بدون ثرثرة وتفاصيل كثيرة وإضاعة للوقت،وعليك أن تأخذ

قراراتك مع هذا النوع بسرعة وبتشدد دون تقديم تنازلات ولكن يجب أن تكون قراراتك مستندة على معلومات وحقائق واضحة ومباشرة.

٢- النمط المقاتل:

وتجدهم يتصرفون بعدوانية تجاه الطرف الآخر ولا يهتمون به أو باحتياجاته ولا يهمهم أن يكون مقتنع بما توصل إليه أو لم يقتنع ، فهم يريدون ان يكونون هم الكاسبين وغيرهم يخسر أي (أنا ومن بعدي الطوفان كما يقال) .عندما تتعامل مع هذا النمط كن هادئا و لا تقدم أية تنازلات.

٣- أما المفاوض الانفتاحي الودود المتعاون:

فهو عكس الواقعي أعلاه فهو نوع يحب أثناء التفاوض أن يبتعد عن أجواء العمل ليجد لنفسه شيء من المداعبة مع الشخص المقابل وتجده متساهل أثناء تفاوضه. ويمتازون بحبهم للناس وتجد أن تصرفاتهم عاطفية أو يغلب عليها التعاطف مع الناس وهذا النوع مطلوب منك أنت فقط أن تجعله يشعر بالاطمئنان تجاهك ، لأنه في بداية تفاوضية معك سوف لن يتخذ أي قرار إلى بعد أن يشعر بالاطمئنان نحوك ، ولذلك تجدهم يتسمون بالبطء في اتخاذ القرارات ويكرهون الضغط فهم لن يتموا أو يوافقوا أو يتخذوا قرار تحت الضغط أيا كان.

و هؤلاء من هذا النوع في أثناء التفاوض يتحولون إلى عناصر تهدئة غالبًا،فهم يسعون دائما إلى إسعاد الجميع، أي جميع الأطراف المتفاوضة، وهم انفعاليون نوعا ما في بعض المواقع من التفاوض ولكنهم قادرون على اتخاذ القرار عادة وفورًا دون تردد وتجده يفيض من الأحاسيس الجياشة وذو إحساس مرهف.

وأنت كمفاوض إذا تعرضت لهذا النوع من الأنماط فحاول أن تستغل ذلك لتحقيق صفقة وتستطيع ذلك باستثارة حماسة نحو موضوعك او مشروعك الذي تقدمة وإذا نجحت فسوف تجده يوافق بقرار سريع مبني على حماسه. وعليك أن ترضى على بطء اتخاذ القرارات منهم أولا ثم أن تحاول أن تنال ثقتهم وان تُشعرهم بالاطمئنان نحوك في البداية، ولكن عليك الحذر من الضغط على

هذا النوع من المفاوضين، فكلما ضغطت عليهم كلما كان ابتعادهم و حجومهم عن اتخاذ القرار.

<u>٤- النمط التحليلي:</u>

وهذا النوع لا يقتنع ابدآ بأي عرض إلا بعد أن يعرف كل التفاصيل وتفاصيل التفاصيل،وبالطبع فان ذلك سوف يكون له الأثر على الوقت وسرعة اتخاذ القرار من قبلهم ، فسوف تتسم المفاوضات معهم بالبطء

فإنهم يحبون أو بمعنى اصح يريدون أن يأخذوا وقتهم الكافي في التحليل والتمحيص في كل التفاصيل ولا يحبون أن يدفعهم المفاوض المقابل لاتخاذ القرارات بل يريدون أن يكون كل شيء في مكانه تمامًا بعد أخذ كل التفاصيل والمعلومات .

هذا النوع عندما تقع فيه أثناء تفاوضك فعليك أن لا تعطيه كل المعلومات المطلوبة وإنما يجب أن تعطيه إياها على مراحل كلما سئل عنها أو طلبها ولتعطي لنفسك فرصة الإجابة على أسئلته التي لن تنتهي.

<u>٥- النمط الهجومي :</u>

وهذا النّوع يستخدم أسلوب الهجوم المستمر الاستفزازي في كافة مراحل المفاوضات هذا النوع عندما تتعامل معه عليك بأسلوب الإفحام معه من خلال المعلومات التي علمتها عنه أو من خلال توريطه عن طريق الاستفزاز ومن خلال كلامه .

<u>تقسيم الأنماط من حيث الهدف التفاوضي :</u>

- المقاتل (أنا ومن بعدي الطوفان) .
- الواقعي (لا مانع من أن تربح) .

تقسيم الأنماط من حيث الأسلوب :

- من حيث العلاقات (انفتاحي ودود متعاون) .
- من حيث فهمه للكلام (تحليلي – إجمالي) .

شخصيتك أنت:

نعود لشخصيتك انت، فلاشك بان كل مفاوض يريد ان يتفاوض مع شخص له نفس نمطه او بمعنى اصح مشابه له .وتحدث المشاكل في العادة عند اختلاف الانماط او تصادمها ، ولتتفادى ذلك عليك ان تعرف اولا نمط الشخص المقابل لك وتحاول ان تغير في نمطك او طريقتك لتجعلها تتناسب مع نمط المفاوض المقابل لك ولتنال قبوله وتتقرب اليه لتتمكن من تفادي الصراعات بينكم للوصول لقرار.

المأزق التفاوضى:

المأزق التفاوضي يحدث عندما يستمر الطرفان في التفاوض مدة من الزمن اوتكون مفاوضاتهم بدون نتائج.

وللخروج من هذا المأزق هناك عدة طرق ومنها ان تدخل الية معينة لدفع التفاوض نحو الخروج من هذا المأزق اياً كانت هذه الالية ، او تغيير اطراف التفاوض الأشخاص المتفاوضين أو الفريق ، أو تطلب تأجيله الى حين (اي ان تأخذ استراحة) او يتم تغيير مكان التفاوض أو الاسلوب مثلا ان يكون التفاوض على غداء او عشاء عمل مثلاً.

إذا لم تفلح هذه الطرق في دفع التفاوض نحو الخروج من الممكن ان تتنازل عن اشياء بسيطة مثلا قد تعطي الشخص المقابل دفعة للامام لتقديم تنازلات والخروج من هذا المأزق، ولكن لايجب ان تكون هذه التفاصيل التي تتنازل عنها جوهرية، أو أن تؤجل بعض النقاط مثلا جانبًا ومؤقتًا إلى حين إذا كانت هي السبب في هذا المأزق، وكما ذكرنا سابقا فانه بامكانك العوده لهذه النقاط التي نحيتها جانبا بعد أن يستمر سير التفاوض وفي مراحله النهائية حيث يكون الاطراف المتفاوضين اكثر مرونة.

أما إذا وصلت المفاوضات إلى طريق مسدود فهنا لاداعي لاستمرارها لوتتوقف تماما عن التفاوض اذا كنت متأكداً تماما ان الاتفاق لن يتم.

-احيانا المفاوض يصل لنقطة تسمى نقطة اللاعودة في التفاوض ويكون بذلك قد وقع في مأزق بانه لايستطيع العودة ومظطرًا للمواصلة لاسباب عديدة احيانا يجد نفسة المفاوض مظطرا للتفاوض والوصول لحل وذكرنا جزء منها سابقاً، فإن الحل هو ان يدخل طرفًا ثالثًا وهو مايسمى الانقاذ، بشرط ان يكون هذا الطرف محايدًا وليس له مصلحة اومكاسب من إتمام الاتفاق، أو الغائة، فإن هذا المنقذ سوف يتمكن من دفع العجلة خصوصاً اذا كان ذو مصداقية وخبرة في مجال التفاوض.

ختامًا :قد يكون التفاوض سهلا جدًّا، إذا تمكّنتَ من إجادة أدواته، فليس فيه من الصعوبة التي يعتقدها الكثير ، ولكن البديهة والخبرة والممارسة لها الدور الأكبر في فعالية المفاوض بلا شك.

مهارات وسمات المفاوض الناجح:

أهم سمات المفاوض:

١ - الحكم السليم للأمور والقدرة علي التمييز بين القضايا الاساسية والفرعية
٢ - الاستعداد والالتزام بالتخطيط الدقيق لكل التفاصيل وايجاد البدائل
٣- الحكمة والصبر والانتظار حتي تظهر الصورة باكملها
٤- القدرة علي الاستماع بعقل متفتح
٥- امتلاك البصيرة للنظر الي الموضوع بوجهة نظر الطرف الاخر
٦- الشجاعة في الاستعانه بالفريق المساعد في الوقت المناسب
٧- الثقة بالنفس القائمة علي المعرفة
٨- الشخصية المتوازنة (مزج الدعابة مع الجد)
٩- الالتزام بالنزاهة والقدرة علي ارضاء كافة الاطراف
١٠- القدرة علي التفاوض بفاعلية مع الطرف الاخر وكسب ثقته

- **قياس قدراتك التفاوضية:**

١- هل تقبل علي المفاوضات وأنت مستعد جيدا ؟
٢- هل تصدق كل ما يقال لك أثناء التفاوض ؟
٣- هل انت متفائل اثناء حوارك التفاوضي ؟
٤- هل تشعر بالسعادة عندما تهزم الطرف الاخر ؟
٥- هل تعتقد انك تجيد التعبير عن وجهة نظرك ؟
٦- هل تتفاوض مع زملائك في العمل لتحديد الاولويات ؟
٧- هل تحب استشارة الاخرين عند التفاوض ؟
٨- هل تستطيع التفكير وانت تحت ضغط معين ؟
٩- هل تشعر بالملل عند المنافسة لوقت طويل ؟
١٠- هل انت مفاوض جيد؟

ما مدى تمتعك بالمهارات التفاوضية؟

املأ هذا الجدول مدى القوة والضعف عندك في عملية التفاوض، ضع علامة في الخانة التي تناسبك ولتكن صادقًا مع نفسك.

رقم	نقاط التقييم	غالبًا ، دائمًا	أحيانًا	لا أبدًا
١	احتفظ بهدوئي مع التعرض للضغط			
٢	يمكنني التفكير بحياد حتى مع محاولة البعض إثارة عواطفي			
٣	اعتقد أن كل شيء قابل للتفاوض			
٤	أعتقد أن كلا الطرفين يجب أن يكسب في التفاوض			
٥	دائمًا أستخدم أسئلة كثيرة مثيرة للكشف عن المعلومات في التفاوض			
٦	استمع في المفاوضات مثلما أتكلم أو أكثر			
٧	الاحظ التعبيرات الجسدية في جلسات التفاوض وأعمل على تفسيرها			
٨	لدي مهارة التعرف على الأساليب التفاوضية وكيفية مواجهتها			
٩	اجهز بعناية كل مفاوضة			
١٠	يمكنني استخدام تكتيكات التوقيت			

	للاستفادة بها في التفاوض			
١١	أسعى دائمًا لإيجاد أرضية مشتركة وأطرح بدائل خلال التفاوض			
١٢	أعتقد أن التفاوض يمثل فرصة للوصول لاتفاق			

١- إذا كانت علاماتك أغلبها في خانة 'لا أبدًا' فأنت تفتقر تمامًا على مهارات التفاوض.

٢- إذا كانت علاماتك أغلبها في خانة 'أحيانًا' فأنت لديك مهارات التفاوض لكنها ضعيفة للغاية ولا تشكل سلوكيات دائمة لك.

٣. أما إذا كانت علاماتك أغلبها في خانة 'غالبًا دائمًا' فهنيئًا لك، فأنت مفاوض ممتاز.

ومهمة هذه الحلقات بالنسبة للفئتين ١، ٢ هي تحويل إجابتهم إلى خانة 'غالبًا دائمًا' وأما الفئة الثالثة فبمتابعتهم لهذه الحلقات فإن إتقانهم لمهارات التفاوض سيحول إجابتهم إلى خانة رابعة هي «نعم دائمًا».

فإلى اللقاء مع الحلقات القادمة عن شاء الله.

كيف يمكن اعتبار المفاوض كفؤًا وجيدًا وناجحًا؟

بعد أن أخذ التفاوض مكانته في مختلف الميادين اهتم الباحثون في تحديد من هو المفاوض الجيد الناجح وقد لجئوا إلي عدة اختبارات خلال مفاوضات متنوعة المواضيع عن طريق التحليل والنتائج، ففرقوا بين المفاوض الوسط المقبول والمفاوض الجيد الخبير الناجح.

وهذه اهم المزايا والمهارات التي يجب ان يتميز بها المفاوض الناجح:

١- أن يتعرف الطرفان المتفاوضان بقدرة المفاوض وفعاليته والمفوض الجيد ليس الذي يستطيع أن يصل الي اتفاق نتيجة المفاوضات بل ان يكون اتفاقا جيدا وذا قيمة وتقدير.

٢- المقدرة علي التخطيط واستعمال الوقت الذي اعطي له للملائمة بين والهدف والتخطيط .

٣- أن يعتمد عدة حلول وامكانيات للعمل وللمقترحات والمساومة .

٤- المفاوض المتمرس بالخبرة الجيدة هو الذي اثناء عملية التخطيط للتفاوض يركز اهتمامه علي المسائل التي تثير الخلاف والقضايا التي من شانها تحقيق الاتفاق المحتمل في المشكلة موضوع التفاوض .

٥- المفاوض الذي يضع حدا اعلي وحدا ادني لما يريد الوصول اليه في المفاوضات ويكون في جميع مراحل التفاوض محترمًا ومتقيدًا بهذين الحدين وان يضع مخططا علي مراحل خلال سير المفاوضات فيبدا مثلا بالنقطة "أ" وبعدها ينتقل الي نفطة "ب" ولا يبدأ بالنقطة "ج" قبل ان تنتهي النقطة "ب" وهذا شانه ان يدفع الطرف المفوض الاخر الي التعاون والتفهم .

٦- تلافي التعابير التي من شأنها رد فعل سلبي عند الطرف الآخر ، كأن يقول: إن « عرضي السخي والكريم عليكم » وكأنه يمنن ويستكثر. أو يقول: إن طلبي أو اقتراحي العادل أو الشريف ... وغير ذلك من التعابير التي يمتدح فيها نفسه من شأنها أن تصدم الطرف الثاني المفاوض نفسيًا وعمليًا .

٧- كثيرًا ما يقدم أحد أطراف التفاوض اقتراحات أثناء عملية التفاوض ويقدم الطرف الثاني فورًا اقتراحًا مضاداً. ان المفاوض الناجح لا يقدم علي تقديم اقتراحات مضادة فورية؛ لأن لها آثارًا سيئة علي سير عملية التفاوض، ومن شانها الإرباك والعرقلة.

٨ - عندما يكون موضوع التفاوض يتناول مشكلة تتضارب فيها المصالح يهاجم فيها احد الاطراف هجوما عاطفيا قويا الطرف الاخر بقصد اثارته المفوض الناجح والجيد يتلقي هذا الهجوم ببرودة اعصاب ولا يعتبرة تحديا بل ينتظر ويفكر وعندما يقرر الدفاع يجب ان يكون دفاعا عن الهجوم بل دفاع مبني علي حجج وبراهين ووقائع .

٩- المفاوض الجيد والناجح عندما يقرر يجب ان يحزم بدون تردد لان التردد فيه أخطار قد يكون اقسي من أخطار الأقدام والجزم

وقديما قال الشاعر :

إذا كنتَ ذا راي فكنْ ذا عزيمةٍ فانَّ فسادَ الرأيِ أن تتردَّدا

فاذا قر يجب ان يقدم مهما كان في الأقدام من مخاطر فأنها أهون من نتائج التردد

١١ - أجمع الباحثون في فن التفاوض علي أن المفاوض الناجح هو الذي يتقن طريقة طرح الأسئلة والاقتراحات ، مثلا بدلا من أن يسأل مباشرة: كم من الجلسات ستعقدها اللجنة الفرعية في العام، ويبدأ بالقول : اسمحوا لي بأن أطرح عليكم سؤالا عن عدد الجلسات التي ستعقدها اللجنة الفرعية في العام ، فيمكنه بدلا من ذلك أن يقول: إذا كنت أستطيع أن أقترح اقتراحًا من شأنه أن يوضح موقفي .... ثم يطرح اقتراحه. إن طريقة طرح السؤال، أو الاقتراح كما بيَّننا من شأنها ان تثير انتباه الطرف الثاني، وتدفعه للجواب المعقول، كما تعطي لطارح السؤال أو الاقتراح الوقت لجمع أفكاره وللطرف الثاني الفرصة للتحرر من ضغط الاقتراحات السابقة .

١٢- المفاوض الجيد الناجح يطرح بوضوح اسئلته خلال التفاوض وقد اجمع الباحثون علي ان فن طرح الاسئلة له تأثير كبير في تقديم المفاوضات ونجاحها للاسباب التالية :

I) الأسـئلة الواضـحة المدروسـة تـوثر تـأثيرًا أكيـدا علـي تفكير الطـرف الثـاني ومواقفة

II) الأسئلة تسمح باستمرارية النقاش ، وتلافي الخلاف المباشر.

III) الأسـئلة تـشغل الطـرف المفـاوض الأخـر وتحـد مـن الوقـت الـذي يخصصه لتفكيره بأمور أخري وتشغله بالتفكير بالرد علي السؤال.

<u>ثانيًا : فن طرح الأسئلة :</u>

شرحنا في البندين السابقين فن طرح الاسئلة والاقتراحات ونضيف اليها المهارات التالية :

المفاوض الناجح لا يسأل أسئلته مباشرة حتي يجد الطرف الثاني مستعدًا لذكر الحقائق والإدلاء بها في دقة، لأن الأسئلة المباشرة كثيرًا ما تجد وصفة السردي الطليق للمعلومات التي يريد أن يدلي بها ، غير أنه إذا وجد ضرورة لأسئلة ملحة معينة فيجب أن يقدمها بطريقة تجعله يفهمها كتعبير عن الاهتمام بما يقول.

يجب ألا يوجة اكثر من سؤال في وقت واحد لان التجارب دلت علي ان توجية سؤالين او ثلاثة في وقت واحد من شانه ارباك الطرف الثاني الذي لا يكون قادرا علي أن ينظم بياناته واجوبته بالشكل الذي توختە الأسئلة أصلا

المفاوض الناجح من يحاول الاستمرار في المناقشة رغم بعد الحوار احيانا عن موضوع التفاوض فيقدم سؤالا او اقتراحا او استفسارا يودي الي العودة لموضوع التفاوض لهذا يجب اعداد الاسئلة والاقتراحات سلفا التي يمكن استخدامها لهذة الغاية وقد دلت التجارب علي ان اعادة شرح موضوع الاستفسار بصيغ مختلفة يفيد افادة اكيده

المفاوض الناجح من يرتب الاسئلة الهامة ويحتفظ بها في ذهنة ويستبعد أي سؤال بمجرد الحصول علي اجابه له يركز علي السؤال التالي ليستمع الي جوابه

ويحاول ان يفهم المعني الكامل لكل عبارة ويتقصي بعناية كل اجابه لان ذلك قد يقودة الي اقتراحات معينة او الي اسئلة ابعد مدي

المفاوض الناجح هو الذي يعطي الطرف الثاني المفاوض فرصة ليستكمل عناصر اجابته والذي يختبر الاجوبة كلما امكن ذلك بكل دقة والذي يسجل الملاحظات مباشرة أو في أقرب فرصة وفي كل جلسة من جلسات التفاوض خوفاً من النسيان وحتي يكون لرايه قيمة وتاثير في الجلسات الاخيرة للتفاوض وعند وضع مسودة الاتفاق.

المفاوض الناجح يتحاشى إعلان مواقفه جهارًا، فلا يقول أنا لست موافقًا، بل يجب أن يدلي بالأسباب والحقائق المستندة إلي الوقائع التي لم يقتنع بها واستعداده لمتابعة الحوار والمناقشة، فيكون لعدم موافقته مبرر، ومعني.

المفاوض الناجح الكفء هو من يحاول أن يحضر ما جري من اتفاق حول بعض النقاط في جلسات سابقة بكلمات مقتضبة، ويبرر تفهمه للنقاط التي تجري البحث فيها. ومن شان ذلك أن يقلل الاخطاء، ويساعد على حسن تفهم الطرف الآخر، كأن يقول للطرف الآخر: « إذا كنت أفهم جيدًا ، فأنتم تعتقدون أو قائلون بانكم لا ترون أي جديد في هذا الاقتراح.»

المفاوض الجيد هو الذي يحتفظ باوراقة بمناى عن الطرف الآخر، ويعبر عندما يري الوقت مناسبًا عن عواطفة بأن يقول للطرف الآخر: " لا أعرف جيدًا ماذا أجيبك عمًا قلته، فإذا كانت المعلومات التي أعطيتها صحيحة أكون سعيدًا بقبولها، ولكن عندي شك بصحتها، وإني أشعر في الوقت نفسه بالسرور والشكر، فهل من الممكن أن تساعدني للوصول إلي اليقين ... بينما المفاوض العادي إذا حصل علي اقتراح متقدم وإيجابي من الطرف الآخر يقبله مع شكه في صحته.

المفاوضات بين طرفين: ميزان بكفتين كل طرف يضع في كفتة اقتراحاته مع حججها ومبرراتها ويدور الحوار بين الطرفين والنقاش يحرك الكفتين زوكل

طرف يحاول ان تميل كفته بواسطة ثقل وصحة اسئلته وحجة ويعقد كل فريق ان كلما زاد حججه مال الميزان لصالحه.

المفاوض الجيد الكفء يري أنه إذا وضع خمس حجج في كفته وكانت إحداها ضعيفاً فإن ذلك يوثر تاثيراً سلبياً علي موقفة، وعلي حججه الأخري القوية لهذا يعتمد علي النوعية، لا علي الكمية في تقديم ارائة وحججة وتبريراته.

المفاوض الناجح هو الذي بالإضافة الي تخصصه التقني وشخصيته المحببة وثقافته الواسعة له الرغبة الأكيدة والحوافز القوية للدخول في عملية التفاوض بناء لخبرته وممارسته لهذا الفن.

المفاوض الناجح هو الذي درس هدف التفاوض وتعمق في وضع الاستراتيجية والخطة والتكتيك اللازم زالمنوع واقام التوازن الذكي في استعمال الوسيلة المناسبة لبلوغ الغاية المرجوة.

الغاية تبرر الوسيلة هذا صحيح الا ان المفاوض الناجح هو الذي لا يلجا الي الوسائل الملتوية او الخادعة او اللااخلاقية لانه حتما لن يصل بهذة الوسائل الي الهدف المقصود.

المفاوض الناجح هو الذي إذا استثير ابتسم وإذا هوجم تقبل ذلك بسعة صدر، وإذا قابل اللغو من الكلام كان كريماً متسامحاً.

الغضب وسرعة الانفعال والرد بحدة وعصبية سيئات يجب ان يتحاشاها المفاوض الناجح لان ذلك يشوة اهدافة واستراتيجيته ويعرقل عملية التفاوض ولا ياتي بالنتيجة المتوخاة " ولا ينال العلي من طبعة غضب "

المفاوض الناجح من كان مرنًا لينًا يستمع عندما يجب الاستماع ويتكلم عندما يكون للكلام تاثير ووزن ؛ يعطي وياخذ يحاور بهدوء وأناة ويناقش بذكاء واختصار ويستطيع ان يبقي الشعرة غير مقطوعة مع المفاوض الآخر الذي إذا أرخي شدًّ بلطف وإذا شدًّ أرخي عن دون ضعف.

المفاوض الناجح هو الذي يعرف كيف ، متي ، ولماذا يستثير غيرة من الخبراء أو الاختصاصيين فالاستشارة في الامور والقضايا والمشاكل دليل علم.

تكتيكات للتفاوض:

١) **التسويف او الصمت المؤقت :**

وهي تتضمن الامتناع عن الرد الفوري أو تأجيل الإجابة عن سؤال معين بتغيير مجري الحديث، أو الرد بسؤال آخر بغرض الاستفادة من الوقت للتفكير ودراسة مغزى السؤال وأهدافه وتقرير ما يجب عمل المفاوض الذي يبادر بالاستجابة إلي طلبات خصمة وتقديم التنازلات فإن الأخير لا يتوقف عن طلب المزيد.

٢) **المفاجاة :**

تتضمن التغيير المفاجئ في الأسلوب، أو طريقة الحديث، أو التفاوض علي الرغم من ان التغيير لم يكن متوقعًا في ذلك الوقت، وعادة يعكس ذلك هدفا ما أو الحصول علي تنازلات من الخصم.

٣) **الأمر الواقع :**

وتتضمن دفع الطرف الآخر لقبول تصرفك بوضعه أمام الأمر الواقع. ولنجاح هذا التكتيك عمليًا يجب توفر عدة شروط من أهمها :

- أن يكون احتمال قبول الطرف المعارض للنتيجة في النهاية احتمالا كبيرًا.
- أن تكون خسارة الطرف المعارض من استمرار معارضته أكبر ماديًا ومعنويًا من الخسارة التي تحدث نتيجة عدم تقبلة الامر الواقع.

٤) **الانسحاب الهادئ :**

وهي استعداد المفاوض علي الانسحاب والتنازل عن رأيه للطرف الآخر بعد أن يكون قد حصل علي بعض المميزات مهما كانت فهو هنا يحاول إنقاذ ما يمكن إنقاذه .

٥) الانسحاب الظاهري :

وهنا يعلن احد الاطراف انسحابه في اللحظة الحاسمة فيحصل بذلك علي مزيد من التنازلات من خصمة

٦) الكر والفر او التحول :

تعني استعداد المفاوض لتحويل موقفة من الامام الي الخلف او العكس طبقا لظروف التفاوض وملابساته

٧) التقييد :

وهي وضع قيد علي الاتصال وذلك لاجبار الطرف الاخر علي الوصول الي قرار سريع او للنزول علي رغبة معينة في التفاوض

٨) تحويل النظر عن القضايا الرئيسية لقضايا فرعية (التفتيت)

تستخدم للتشدد في القضايا الرئيسة الهامة وتقديم تنازلات في القضايا الفرعية الاقل اهمية

٩) ادعاء العجز :

أي تبرير موقف المفاوض المتشدد وعدم تقديم تنازلات بسبب الضغوط التي يتعرض لها من الجماعات او الفئات التي يمثلها او محدودية الصلاحية .

١٠) مفترق الطرق :

أي أن يتبع المفاوض أسلوب التنازل في بعض القضايا ليحصل علي أقصي ما يمكن الحصول علية من تنازلات في القضايا الأكثر اهمية، مدعيًا أنه مادام تماشي مع الطرف الآخر، فيجب أن يقابله في منتصف الطريق .

١١) التدرج او الخطوة خطوة :

حيث تؤخذ القضية جزءا جزءا الي ان تصل الاطراف المتفاوضة الي الهدف النهائي وهي تفيد في حالة عدم معرفة الاطراف لبعضهم البعض أو خبراتهم في التعامل محدودة ، أو لا يوجد ثقة بينهم .

موقف عملي ١

أعلنت وزارة الكهرباء عن حاجتها لمواسير بلاستيكية بمواصفات خاصة ولم يتقدم للتوريد سوى شركة بلاستو وفي الموعد المحدد لعملية التفاوض اجتمع مندوب الشركة مع مندوب الوزارة لإنهاء الصفقة حيث كانت الميزانية المرصودة من قبل الوزارة لهذا النوع من المواسير هو مبلغ ٢ مليون جنيه ، وكانت الشركة قد فوضت مندوبها في سعر لا يقل عن ٣ مليون جنيه حيث كانت تعلم أن المواصفات المطلوبة لا تستطيع شركة محلية توفيرها .

بدأ مفاوض الشركة حديثه قائلا: أرجو الانتهاء خلال ساعة على الأكثر لانشغالي الشديد ، فلنضع جدولا للنقاط التي سوف نناقشها ، فرد ممثل الوزارة: يا سيدي دعنا نتعارف أولا ونشرب شيئًا، ونتجاذب أطراف الحديث بعيدًا عن جو العمل فكلانا مثقل بأعباء وظيفية لا تنتهي فلنضفِ قليلا من المتعة عليها فرد مندوب الشركة : أعتذر فوقتي مبرمج ولا ألهو خلال وقت العمل، وأفضل أن نبدأ فورًا، فقد مضت خمس دقائق من الساعة التي أملكها دون فائدة . فبدأ الانفعال قليلا على مندوب الوزارة، وأومأ برأسه بعصبية موافقا على البدء، وعرض كل من الاثنين وجهة النظر والمواصفات، ثم بدأ التفاوض حول السعر؛ حيث ارتسمت علامات الدهشة على وجه مندوب الوزارة عند سماعه مبلغ الـ ٣ مليون جنيه، وقال : هذا السعر مبالغ فيه جدًا. فرد مندوب الشركة: أنت تعلم أنه لم يتقدم غيرنا لهذا العرض، لأننا وحدنا من يستطيع تنفيذ تلك المواصفات ، ونهض واقفا موحيًا بالانسحاب وقال : هذا عرضنا فخذوه، أو اتركوه فاستمهله مندوب الوزارة قائلا : إذن دعني أهاتف رؤسائي ولنلتقي بعد ربع الساعة — ويدرك أنه لم يبقَ سوى ٢٥ دقيقة على سقف المفاوضات الزمني - وبعد ربع ساعة عاد مندوب الوزارة وقد بقي على نهاية الوقت عشر دقائق، لكنه كان متهللاً مسرورًا ولم يجلس وصافح مندوب الشركة قائلا : أنا أعتذر نيابة عن وزارتي إلى شركتكم، فلن نستطيع إكمال الصفقة لأسباب معينة، فقال مندوب الشركة : بهذه البساطة تنهون

المفاوضات دون ذكر السبب حتى؟ أرجوك أخبرني سببًا أقوله لشركتي فلا يظنون أنني سبب إفساد الصفقة ، فرد مندوب الوزارة سأخبرك بصفة شخصية فقط، فلست مخولا بذلك الموضوع أن شركة أجنبية كنا قد خاطبناها غير أن ردها جاء أثناء جلوسي معك وعرضت ٢,٢٠٠,٠٠٠ مليون فقط. هنا أجاب مندوب الشركة أرجوك دعني أهاتف الشركة علنا نصل لسعر مناسب فقال مندوب الوزارة، وأنا لست مخولا بالتفاوض معك الآن حتى أستأذن أنا أيضا خلال فترة مهاتفتك لشركتك، وبعد عشر دقائق التقى المفاوضان، حيث أبدى مفاوض الشركة مرونة غير متوقعة، وقال يمكننا أن ننفذ بسعر ٢,١٠٠,٠٠٠ مليون فأجرى مندوب الوزارة اتصالا وعاد ليصافح مندوب الشركة مهنئا بالاتفاق وأن عليه مراجعة الوزارة لكتابة العقود .

١- تعرف على نمط كل من المفاوضين .

٢- ما هي التكتيكات التي استخدمها كل مفاوض ؟ .

حل موقف عملي ١

١- نمط مندوب الشركة (واقعي) ،نمط مندوب الوزارة (انفتاحي) .

٢- استخدم مندوب الشركة تكتيك (الأمر الواقع) في البداية وأنهى المفاوضات بتكتيك (الانسحاب التدريجي) . أما مندوب الوزارة فقد استخدم تكتيك (كسب الوقت) ثم تكتيك (الانسحاب الظاهري)

موقف عملي ٢

أعلن مركز تدريب الصفوة عن حاجته لمدرب يقوم بتنفيذ دورة حول إدارة المشروعات الصغيرة لإحدى المؤسسات الأهلية ، فتقدم لذلك المدرب / تومي وحضر لمقر المركز للتفاوض مع رئيسه الأستاذ / زويل حول الدورة بدأت

جلسة التفاوض في جو مريح خاصة من جانب المدرب تومي الذي كانت الابتسامة دائما عنوانه وعبارات التقرب والحب تخرج من فمه دافئة غير أن المدير زويل قابل ذلك غالبا بشيء من التحفظ المحسوب ، وقد عرض المدير زويل وجهة نظر المركز في الدورة المطلوبة وعند الحديث عن السعر المطلوب للمدرب طلب تومي مبلغا قدره ٣ آلاف جنيها مصريا فأبدى زويل اعتراضه على المبلغ لكونه باهظا وطلب من تومي كتابة تكاليف الدورة في كشف الآن حتى يقتنع وبالفعل كان تومي جاهزا لهذا الطلب سلفا فأخرجه مباشرة من حقيبته مسلما إياه لزويل ، الذي تناول الورقة بالدراسة والبحث لمدة نصف ساعة تقريبا وبعدها استطرد مصرا على كون المبلغ كبيرا وفوق احتمال المركز فابتدره تومي قائلا : إن معرفته هي أثمن من المال وأنه فعلا يود أن يساعد زويل في إتمام الصفقة ويود أن يقدم عربونا للصداقة لذا قال : أقبل بـ ٢٥٠٠ جنيها فقط مقابل توفير سيارة للتنقل خلال الدورة وكذلك تحمل المركز تكاليف إعداد المادة المكتوبة ، هنا صمت زويل فترة ليست قصيرة وكأنه يدرس العرض وتناول قلمه يحسب التكاليف في ضوء العرض الجديد ثم جاء رده : أرى قسمة البلد بلدين فليكن السعر ١٥٠٠ جنيها فسكت تومي برهة ثم قال أقبل بذلك آملا في أن تكون بداية عمل مشترك بيننا .

١- تعرف على نمط كل من المدرب والمدير .

٢- ما هي التكتيكات التي استخدمها كل منهما في التفاوض .

حل موقف عملي٢

١- نمط المدرب (ودود) نمط المدير (تحليلي) .

٢- استخدم المدرب تكتيك (المشاركة) ثم تكتيك (المساهمة) . في حين استخدم المدير تكتيك (منتصف الطريق) .

موقف عملي ٣

شركة محظورة قانونًا وليس لها متنفس إعلامي تعلن فيه عن نفسها ، وقرأ أحد مسئوليها يوما في جريدة أقطار عربية التابعة لإحدى الشركات أنها تعتذر لقرائها قبل الاحتجاب عن الظهور لضعف الدعم المالي .

هنا قفزت الفكرة في ذهن مسئول الشركة المحظورة للتفاوض مع الشركة المالكة للجريدة واستغلالها إعلاميا من الباطن تحايلا على الناحية القانونية .

مطلوب منك التفاوض ممثلا عن أحد الطرفين متبعا التعليمات التي في المغلف

محتويات المغلف الأول:

- أنت الآن مندوب عن الشركة المحظورة .
- تفاوض متقمصا النمط الواقعي .
- موضوع التفاوض "استغلال الجريدة إعلاميا مقابل الدعم" الجماهيري لها من خلال أعضاء الشركة المحظورة دون دفع أي مبالغ مالية .

مع ملاحظة أن علاقة شركتك بالشركة المالكة للجريدة غير طيبة .

محتويات المغلف الثاني :

- أنت الآن مندوب عن الشركة المالكة للجريدة .
- تفاوض متقمصا النمط الانفتاحي .
- موضوع التفاوض "القبول باستغلال الشركة المحظورة للجريدة" في مقابل مادي قيمته ١٠٠٠٠٠ جنيه سنويا .

يكرر الموقف من خلال نمطين آخرين هما المقاتل والتحليلي .

المبحث الثاني
انفعالات الجسد في مواقف عملية أخرى
(في قاعة المحاضرات – المقابلات الشخصية – في قاعة المحكمة)

وكما يمكن الاستفادة من معطيات الانفعالات الجسدية وإشاراتها في عملية التفاوض، فإنه كذلك يمكن الاستفادة منها في عمليات أخرى كما في قاعة المحاضرات ، وفي المقابلات الشخصية ، وفي قاعة المحكمة.

أولاً: في قاعة المحاضرات:

يحتاج المحاضِر إلى عدد من المهارات اللازمة لتحقيق الاتصال مع الطلاب بطريقة فعَّالة ، تختلف عن تلك الطريقة التقليدية القديمة التي كانت تعتمد على التلقين المباشر، والمستمر طوال وقت المحاضرة، في حين يبقى الطلاب منصتين، أو حتى في حالة شرود ذهني، إلى أن تنتهي المحاضرة، ويخرج الطلاب من القاعة، دون أن يحدث أي تفاعل بينهم وبين أستاذ المادَّة، اللهمَّ إلا من قليل من الطلاب الذين، لا يروق لهم الأمر فيحاولون طرح بعض الأسئلة على الأستاذ، وهنا لا نستطيع أن نتوقع ردَّ فعل الأستاذ، فإمَّا أن يجيب على الأسئلة بشكل منفتح، بحيث يستفيد بقية الطلاب، حتى لا يجعلَ الفائدة مقصورة على الطالب الذي طرح السؤال فحسب، وإما أن يجيب عليه باقتضاب، فيحرمَ بقية الطلاب من تحقيق الفائدة، وإمَّا أن يتعلَّل بضيق وقت المحاضرة، وأنَّ عليه أن يكمل ما بدأه، وأخيراً، فقد يحيل الطالب إلى قاعة مكتبه بعد الانتهاء من المحاضرة، ليجيبه عن سؤاله.

والحقُّ أنَّ المحاضِر يحتاج إلى مهارات تسع للاتصال الشخصي مع طلابه، لا بدَّ أن يتحلَّى بها، أو أن يحاول التحلي بها، ليكون محاضراً ناجحًا ، ونذكرها فيما يلي:

مهارات الاتصال الشخصي التسع اللازمة :-

المهارة الأولى / اتصال العين :-

الهدف السلوكي:

يقول رالف والدو ايموسون : العين يمكن أن تهدد كما تهدد بندقية معبأة و مصوبة أو يمكن أن تهين كالركل و الرفس . أما إذا كانت نظرتها حانية و لطيفة فانه يمكنها بشعاع رقتها و عطفها أن تجعل القلب يرفص بكل بهجة.

نشاط :

١.أين تنظر عندما تتحدث إلى شخص آخر ؟

٢.أين تنظر عندما تستمع إلى شخص أخر

٣.كم هي المدة التي يتواصل فيها نظرك إلى شخص في محادثة وحبها لوجه ؟

٤.كم هي المدة التي يتواص فيها نظرك مع أشخاص معينين عندما نتحدث إلى جمهور كبير ؟

٥. أين تنظر عندما تنصرف عينك عن شخص تتواصل معه في الحديث ؟

كيف تحسن اتصالك بالعين؟

اتصال العين هو المهارة الأكثر تأثيرًا بين تأثيراتك الشخصية المتعددة ، عيونك هي الجزء الوحيد من جهازك العصبي المركزي الذي يرتبط بالشخص الآخر بشكل مباشر ، وللاتصال بالعين آثار ثلاثة:

الألفة أو التخويف أو المشاركة؛ فالألفة أو التخويف تنتجان عن النظر إلى الشخص الآخر لمدة عشر ثواني إلى دقيقة .

أما المشاركة وهي التي تشكل أكثر من ٩٠٪ من اتصالنا الشخصي خاصة في مجال العمل فإنها تستدعي أن تنظر إلى الشخص الذي تتحدث معه من خمس إلى عشر ثوانٍ قبل تحويل النظر عنه إلى مكان آخر وهذا هو الطبيعي إن كنت تتكلم مع شخص أو آلف شخص أحذر من:

١.أن تنظر إلى أي شرع وفي كل جانب إلا مستمعك فان ذلك يقوض مصداقيتك ويبعث على التوتر وعدم الطمانينة.

٢.أن تغمض عينك لمدة ثانيتين أو أكثر فإنك بهذا الفعل تقول: لا أريد ان اكون هنا، أو لا أريد أن اسمع هذا . وهذا الشعور سينتقل إلى مستمعيك ويشاطرونك عدم رغبتهم في الاستماع إليك.

٣.أن تركز نظرك على شخص أو اتجاه معين عندما تخاطب مجموعة كبيرة بل تقل عينك إلى كل اتجاه أعطِ خمس ثوان من التركيز في كل اتجاه.

نشاط:

اكتب ثلاث عادات أو أنماط ترغب في تعديلها أو تقويمها أو التخلص منها فيما يخص عادات تواصلك بالعين.

١..

٢..

٣..

أكتب ما تخطط أن تقوم به لتعديل أو تقوية أو تغير كل عادة من هذه العادات.

١..

٢...

٣...

المهارة الثانية / مهارة الوضع والحركة :-

الهدف السلوكي:

نشاط:

س١ / هل تتكئ على أحد الوركين عندما تتحدث في مجموعة صفيره ؟

س٢ / هل تضع ساقًا على ساق عندما نتحدث بشكل غير رسمي ؟

س٣ / هل الجزء الأعلى من جسمك منتصب ؟

س٣ هل اكتافك في خط مستقيم أو متقوسة إلى الداخل نحو صدرك ؟

س٤ / عندما تتكلم في مناسبة رسمية هل تضع نفسك وراء طاولة ؟

س٥ / هل تعبر عن نفاذ صبرك بنقرة قدمك أو نقرة قلمك عندما تستمع إلى أحد ؟

س٦ / هل لديك حركات عصبية أو عادات لازمة لك عندما تتحدث في مجموعة كبيرة ؟

س٧ / هل تتحدث في أرجاء المكان عندما تتحدث بشكل غير رسمي ؟

تعلم أن تقف منتصباً وتتحرك بصورة طبيعية وسهلة ٠ يجب أن تكون قادراً على تصحيح الاتجاه العام الذي يرتخي فيه الجزء الأعلى من الجسم . فعند قيامك بعملية الاتصال يكون الوضع أكثر فعالية عندما تكون مرناً ،لا أن تكون مغلقا في وضعية متوترة هذا ينطبق على كل الملامح و الحركات وينطبق أكثر على الساق والقدم ؟

الثقة تظهر عادة من خلال الوضعية الممتازة:

أن الطريقة التي تظهر بها نفسك جسميًا يمكن إن تعكس كيف تظهر نفسك عقليًا، والطريقة التي تنظر بها إلى نفسك هي عادة الانطباع الذي يكونه عنك الآخرون

قف منتصبًا : مظهر الجزء العلوي من جسمك يدل على رأيك في نفسك هذا الحكم ليس في كل الأحوال لكن على الأقل هذا هو رأى الآخرين فيك حتى تتكون لديهم معلومات أخرى كافية لتغير هذا الرأي.

راقب الجزء الأسفل من جسمك . عندما تتحدث إلى الآخرين فقد تقلل من تأثيرك بسبب الطريقة التي تقف بها . وقد تحول طاقة اتصالك الشخصي بعيداً

عـــن مـــستمعيك مـــن خـــلال لغـــة الجـــسم غـــير الملائمـــة.

ومن أكثر الأنماط الشائعة للوضعية الخاطئه هي:

١.التراجع إلى الخلف.

٢.الميل من جنب إلى جنب أو الاعتماد على رجل و التحول إلى الرجل الأخرى.

•استعمل وضع الاستعداد:

لمحاربة هذه العادات السلبية خذ وضع الاستعداد ووزنك إلى الإمام – فالاتصال يحتاج إلى الطاقة ووضع الاستعداد أفضل الطاقة ٠

تحرك في أرجاء المكان .

الاتصال و الطاقة لا يمكن فصل أحدهما عن الآخر:

عندما نتحدث إلى الآخرين ، تحرك في أرجاء المكان – اخرج من خلف طاولة الخطاب حتى لو كنت في وضع رسمي – هذا سيزيل الحواجز بينك وبين الآخرين حرك يديك و ذراعيك وتحرك يمنة ويسره – لا تبالغ في ذلك بل تحرك ضمن مستوى طاقتك الطبيعية.

•لكلٍّ أسلوبُه الخاص.:

ليست هناك طريقة صحيحة، أو طريقة خاطئة للوقوف أو التحرك لكن هناك مفاهيم مفيدة تنفع في هذا السياق ومن هذه المفاهيم مفهومان هما.

١.الوقوف منتصبًا .

٢.الميل بوزنك إلى الإمام.

نشاط:

اكتب ثلاثة أنماط من أنماطك المألوفة بخصوص الوضعية و الحركة التي تريد تعديلها أو تقويمها أو التخلص منها :

١..................................

٢..................................

٣ ....

ثـم اكتـب مـا تخطـط أن تفعلـه في تعـديل أو تقويـة أو تغـير كـل عـادة.

....

المهارة الثالثة / ملامح و تعابير الوجه :-

الهدف السلوكي/ أن تـتعلم أن نكـون مـستريحين و طبيعـيين عنـدما نـتكلم في الواقع أننا أحيانا لا نعرف عن قياداتنا الكثير أو لنقل كمثل أقرب عن أساتذتنا في هذا البرنامج ولذلك تجدنا نراقبهم بشكل متقطع ونمعن النظر في ملامح و تعـابير وجـوههم لنـستنتج مـن بعـض الإشـارات وردود الأفعـال بعـض الانطباعـات الأولية ونبني عليها حكماً على شخصية هذا الإسناد أو ذاك . إذا فنحن نعتمد على حدسنا وعلى مقدرتهم في قليل من الوقت على عرض الصفات التي تعجبنا و نحترمها نشاط:

بـين يـديك مجموعـة مـن الأسـئلة حـدد لكـل منهـا جوابـاً مناسـباً مـن واقـع شخصيتك.:

١.هل تبتسم تحت الضغوط أو أن وجهك يتجهم ؟

٢.عندما نتحدث على الهاتف هل تجد نفسك تبتسم أو تعبس ؟

٣.هل عندك حركة تعبر عن الإحباط أو مكان غير ملائم تتحرك فيه يدل عندما نتحدث تحت ضغط ؟

٤.هـل تتكـى للأمـام وترفـع يـديك فـوق منطقـة الحـوض عنـدما تقـدم عرضـاً؟

٥ .هـل تعبر عـن نفـاذ صـبرك بـالنقر بأصـابعك علـى الطاولـة عنـدما تـستمع ؟

٦.هـل تجـد صـعوبة في إبقـاء أصـابعك قريبـة مـن جـسمك عنـدما تـتكلم إلى مجموعة ؟

لكي تكون فعالًا في اتصالك الشخصي:

١.يجب أن تكون يداك و ذراعاك بجانبك، وفي حالة من الراحة.

٢.يجب أن تكون حركاتك وإيماءاتك طبيعية عندما تكون نشيطاً .
٣.يجب أن تتعلم أن تبتسم تحت الضغوط النفسية بنفس الطريقة التي تكون فيها ابتساماتك طبيعية في الظروف العادية.

تحسين ملامح وتعابير وجهك.

ما الذي يفيد في هذا ؟

لكي تتواصل بشكل فعال فإنك تحتاج إلى :

١.أن تكون مبتهجًا في وجهك و إيماءاتك.
٢.تفعل ذلك وكأنه شيء طبيعي .

وهناك عدة طرق يمكن من خلالها أن تضمن ملامح وجه أفضل.

١.اكتشف كيف تنظر إلي الآخرين عندما تكون تحت ضغوط و اجعل هذا في مستوى الوعي لديك وان تعرف الشيء الطبيعي و الشيء غير الطبيعي وتدرك الفرق بينهما .
٢.كلنا لديه (إشارات عصبية) تجعل الواحد منا يذهب بيديه هنا و هناك عندما نتكلم و ليس أمامنا أو بجانبنا أي شيء نمسك به:

أ /اكتشف تلك الإشارات الرئيسية وبعد ذلك احرص على ألا تعمل تلك الإشارات.

ب /حاول ألا تومئ أو تؤثر في بعض الكلمات أو العبارات فان الإيماءات ليست جيدة (ركز على الا تقوم بإشارتك ا لعصبية).

ج /حاول أن تجعل يديك بجانبيك عندما لا ترغب في تأكيد فكرة أو نقطة وعندما تريد التأكيد بصورة نابعة من الحماسة الطبيعية سيحدث ذلك طبيعياً لكن لا يمكن ان يكون ذلك إذا كانت يداك متحركة بشكل مستمر لإشارات

عصبيه عندها لم يعد المستمع يدرك متي تكون النقطة حماسية وهامة من عدمها .

٣. ابتسم بغض النظر عن الفئة التي أنت فيها .

الناس ثلاثة أصناف:

·وجوه بطبعها منفتحة و مبتسمة .

·وجوًا محايدة يمكن أن تتحول من ابتسامه إلى نظرة حارة و حادة .

·وجوه جديه و حارة سواء اعتقدوا بأنهم يبتسمون أو لا يبتسمون.

اكتشف من أي هذه الأنواع أنت ؟

*فإن كنت من الصنف الأول فإنك ستكون متميزًا في اتصالك مع الآخرين

*إذا كنت من الصنف الثاني و تستطيع أن تتغير بسهولة من وجه مبتسم إلى وجه جدي فإنك تتمتع بمرونة جيدة.

*وإذا كنت من الصنف الثالث فيجب أن تهتم بالأمر وتعمل بجد في هذا المجال لتحسين قدرتك على الاتصال فمن المحتمل أن تبتسم من الداخل و لكن وجهك يعكس كآبة من الخارج – وهذه الكآبة هي طريقتك في الاتصال بالآخرين.

*إن ما يدركه الآخرون في الظاهر هو الحقيقة بالنسبة لهم"

الخلاصة / إن إشاراتك خصوصًا تعابير وجهك ستظهر أنك متفتح و قريب أو منغلق وبعيد.

نشاط:

اكتب أنماطًا ثلاثة من أنماطك المألوفة بخصوص استعمالك للإشارات وتعابير الوجه التي تريد تعديلها أو تعزيزها أو التخلص منها:

١.......................................

٢.......................................

٣.......................................

اكتب ما يخطط لفعلة لتعديل كل عادة أو تعزيزها أو تغيرها:

١.....................................

٢.....................................

٣.....................................

المهارة الرابعة / الثياب و المظهر :-

الهدف / أن تلبس و تتزين و تظهر بمظهر لائق لنفسك و للبيئة التي أنت فيها.

يجب أن تعلم أن الانطباع الذي تتركه لدى الآخرين في أول مقابلة لا يمكن تكراره.

نشاط:

حدد جوابًا لكل سؤل فيما يلي بوضع كلمة نعم، أو لا أمام كل سؤال ٠

س١ / هل تبدو أفضل و ملابسك مصفوفة بطريقة معينة؟...............

س٢ / هل نظارتك تمنع من التواصل الفعال بالعين ؟..............

س٣ / هل تبدو مختلفاً بالنظارات ؟ ....

س٤/ هل هناك فرص في التأثير ؟ ....

س٥ / هل تنظم الملابس في دولابك بطريقة عشوائية ؟ ....

س٦ / هل تلبس ملابسك لجذب انتباه الناس أو للتأثير عليهم أو لأي سبب آخر غير تغطية جسمك ؟ ....

س٧ / هل أنت دائماً متنبه لمظهرك ؟ ....

س٨ / هل أظافرك مقصوصة و نظيفة ؟ ....

س٩/ هل ملابسك دائماً نظيفة و مكوية ؟..........................

تتكون لدينا انطباعات آنية واضحة عن الناس خلال الثواني الخمس الأولى التي تراهم فيها . ويقدر الخبراء أننا نأخذ خمس دقائق أخرى لنضيف خمسين في المائة من انطباعنا (السلبي أو الايجابي) إلى الانطباع الذي تكون في الثواني الخمس

الأولى . وبما أن تسعين بالمائة من شخصيتنا يتم تغطيتها باللباس ، لذلك من الضروري أن نكون مدركين للرسائل الاتصالية التي تحملها ملابسنا إن العشرة بالمائة غير المعطاة من جسمنا هي في العادة وجوهنا وأحيانا غطاء الرأس) الغترة) وهذه العشر بالمائة الأكثر أهمية من كل الجسم لأنها المكان أو المنطقة التي ينظر إليها الناس.

ولاشك أن الانطباع الذي يستقبله الآخرون يتأثر كثيرًا بأسلوب الزينة الذي نزين به رأسنا .

كن لائقًا :

الكلمتان الأكثر أهمية للملابس المؤثرة هما – كن لائقًا.

اللبس في المستوى الواعي:

خذ نظرة فاحصة إلى طريقة لبسك وتزينك... ٠

نشاط

قيِّم عاداتك :

اكتب ثلاثة من أنماطك المألوفة الخاصة بملبسك ومظهرك التي تريد تعديلها أو تقويتها أو التخلص منها:

١......................................

٢......................................

٣......................................

اكتب ما تخطط فعله لتحقيق هذا الأمر:

١......................................

٢......................................

٣......................................

المهارة الخامسة / الصوت و التنوع الصوتي:-

الهدف السلوكي :أن تتعلم كيف تستعمل صوتك بطريقة ثرية كلائمة.

نشاط هل صوتك ثروة ؟

حدد جوابًا لكل سؤال فيما يلي.

س١/هل تبرز وتيرة صوتك للآخرين أم انك فقط تتكلم بطريقة معتادة ؟

س٢/هل تعرف إذا كان عندك صوت رنان منخفض أو ذو غنة عالية أو بين هذين الصوتين ؟

س٣/هل تعرف متي يصبح صوتك باهتاً ، وما هي الأسباب ؟

س٤/هل سبق لأي شخص أن مدحك على صوتك اللطيف ؟

س٥/إذا كان الأمر كذلك لماذا ؟ وان لم يكن كذلك لماذا ؟

س ٦/هل صوتك على الهاتف يختلف عن صوتك الطبيعي ؟

س٧/إذا كانت الإجابة بنعم . هل أنت مدرك للتأثير الذي يكون لصوتك على الهاتف ؟

س٨/هل تعرف كيف تصنع ابتسامة في صوتك؟

س٩/عندما تسمع شخصا يجيب على الهاتف في احدي المؤسسات فهل تعرف نوع الصورة التي يحملها ؟

س١٠/ما تأثير نغمة صوتك مقارنة بمحتوي رسالتك؟

١.......................................

٢.......................................

٣.......................................

٤.......................................

٥.......................................

٦.......................................

٧.......................................

٨..

٩..

١٠..

مهارة تحسين صوتك و التنوع الصوتي:

صوتك :. هو الوسيلة الرئيسية التي تحمل رسالتك انه مثل وسيلة النقل.

صـــــــوتك رســـــــول الحيويـــــــة و الطاقـــــــة

يجب أن ينقل صوتك بشكل الإثارة و الحماس اللتان تشعر بهما اغلبنا يصبح بشكل سريع حبيسا لأنماط عاداته الصوتية التي من الصعب تغييرها. بينما في الحقيقة أنه يمكن أن نغير عادتنا و نتعلم عادات جديدة . نغمتك الصوتية و نوعيتها تشكل ٨٤٪ من رسالتك كما أشار إلى ذلك دكتور مهربيان في دراسته.

بمعنى آخر إن نغمة حبالك الصوتية و الرنين والإلقاء تشكل ٨٤٪ من المصداقية التي تكون لديك عندما لا يستطيع الناس رؤيتك كأن تكون تتحدث على الهاتف مثلا.

أصوات الكلمة الواحدة :

الخصائص الدقيقة للصوت أكبر أثرا مما نعتقد . و يمكننا أن نقرأ الكثير من أمزجة الناس وحالاتهم النفسية من النغمة الصوتية على الهاتف خلال الثواني الأولى القليلة .

سمات الصوت الأربع:

المكونات الأربع التي تكون تعبيرك الصوتي هي:

١.الاسترخاء ٢.و طريقة التنفس ٣. و الإلقاء.

٤.وتأكيد المقاطع.

وكل مكون من هذه المكونات يمكن تعديله من خلال التدريبات لتوسيع تأثيرك الصوتي.

استعمل التنوع الصوتي:

التنوع الصوتي وسيلة عظيمة تجعل الناس مهتمين بما يسمعون و منشغلين به.
تدريب على تسجيل صوتك بالة تسجيل . سجل بصوت مرتفع و آخر منخفض و حاول أن تنوع في الحديث.
هذا التدريب سيجعلك تدرك رتابة الصوت ويساعدك على تطوير عادة التنوع في صوتك.

لا تقرأ الخطابات:

يكمن أخطر أشكال الأداء الرتيب في القراءة بصوت عال . إن الكتابة و القراءة و الكلام وسائط اتصال مختلفة لذا ننصحك باستعمال الملاحظات ومخطط الأفكار الرئيسة عندما تتكلم هذا سيسمح لك بأن تترك لذهنك حرية الكلمات المنتقاة آنيًا وهذا أيضًا سيجبر صوتك على أن يكون نشيطًا وطبيعيًّا و مليئًا بالحركة، لأنك تفكر باستمرار، وتكيف و تعدل محتوى رسالتك وأفكارك.

***نشاط:**

اكتب ثلاثة من أنماطك الصوتية المألوفة التي تريد تعديلها أو تقويمها أو التخلص منها :

١..

٢..

٣..

اكتب ما تخطط لفعله لتعديل أو تقوية أو التخلص من كل عادة

١..

٢.......................................

٣.......................................

المهارة السادسة /اللغة غير المنطوقة (وقفات ، كلمات ، ..)

الهدف السلوكي /استعمال لغة واضحة و ملائمة مع مستمعيك بوقفات مخطط لها مبتعدًا عن الأساليب المفرغة من معناها أو الأصوات التي لا معني لها.

نشاط :

حدد جوابًا لكل سؤال فيما يلي بوضع كلمة لا أو نعم أما السؤال ٠

س١/هل تعرف مرات توقفك ومدتها عندما تتحدث في مناسبات رسمية ؟................

س٢/هل تستعمل اللغة العامية أو كلمات لها رموز خاصة أو لغة خاصة في محادثاتك الطبيعية دون أدرك ذلك؟

....

س٣/هل تتذكر أخر مرة بحثت فيها عن كلمة في القاموس ؟

....

س٤/هل تعرف بالضبط الطول المعتاد للتوقف (أي الزمان المعتاد والذي تستغرقه الوقفات) أثناء حديثك ؟

....

س٥/هل تستعمل الوقفات آليا؟

....

س٦/هل تستطيع أن تتوقف من اجل أحداث نتيجة مثيرة؟

....

س٧/هل تعرف الأساليب غير المنطوقة ((الأكثر شيوعاً)) ؟

....

تحسين استعمال اللغة/إضافة الوقفات المناسبة، والتخلص من الأصوات التي لا معنى لها.

تتكون اللغة من الكلمات المفهومة والأصوات غير المفهومة . يكون تواصل الناس أفضل عند قدرتهم على اختيار الكلمات الصحيحة ويتطلب ذلك استخدام مفردات غنية ملائمة للسياق ولا ينبغي أن يتحدث أحدنا إلى طفل بنفس الطريقة إلى يتحدث بها إلى مجموعة من علماء الفيزياء مثلا ٠

الكلمات غير المفهومة حواجز تقف في وجه الاتصال الفعال الواضح ومن أمثلة ذلك) آه ٠٠٠- أوه..... - يعني - كما تعرف – حسناً.

الوقفات عنصر مكمل للغة ، فكيف يتم توظيفها التوظيف الجيد ؟

المتحدث البارع يستعمل وقفات طبيعية بين الجمل ، والخطباء البارزون يتوقفون أحيانًا و يختارون أماكن الوقفات بعناية للتأثير في مستمعيهم.

اللغة المباشرة:

حدد ما تعنيه، وأسال عما تريده بشكل واضح، كأن تقول مثلا: (سأحاول وآتى بجواب لك) قل: (سأبحث في المرجع وسأتصل بك لإخبارك قبل الثانية والنصف ظهرًا)

تتكون الثروة اللغوية بالاستعمال:

تزداد مفردات الأطفال اللغوية من خلال الأسرة والمدرسة أما البالغون فليس لديهم التدرج في مستوى معين لأنه لا يقومهم أحد لكن مستوى تعلمنا وارتفاع درجة الوضوح و التأثير في اتصالنا يزيد مفرداتنا خلال الاستيعاب النشط للكلمات الجديدة.

أحذر من المصطلحات:

أحذر من الأساليب و المصطلحات التي يصطلح عليها أهل تخصص معين أو فئة معينة من الناس ،فهذه الأساليب صالحة لأهل الاختصاص بوصفها طريقة سهلة ومختصرة ومعبرة عما يريدون غير أن هذه الأساليب وان كانت مفهومة للفئة المتخصصة ألا أن أغلب الناس لا يفهمونها.

الوقفة أداة مهمة:

نعم تستطيع أن تتوقف طبيعياً لمدة تمتد من ثلاث إلى أربع ثواني حتى في منتصف الجملة ، لكن المشكلة هي أننا غير معتادين عليها وعندما نقوم بها فان الوقفة التي تكون من ثلاث أو أربع ثواني تبدو مثل عشرين ثانية في عقولنا .

إذا حاول أن تمارس وقفات طبيعية ثم فكر في نتيجة هذه الوقفات . حاول المبالغة في الوقفات في التمرين وستجد أنك ستوظف الوقفات بشكل أفضل في محادثاتك الطبيعية.

تخلص من الأساليب والأصوات التي لا معنى لها أو غير مفهومة وأبدلها بالوقفات.

بقي لنا أن نتخلص من الأساليب غير المرغوبة و الزائدة عن الحاجة والتي تمثل حواجز تمنع الاتصال لا تستعمل ((المهمة)) وتخلص من أي وقفات غير ضرورية سجل نفسك على شريط مسموع أو مرئي واطلب رأى الآخرين حتى تتعرف على أساليبك غير المفهومة وبعد ركز بوعي على التخلص منها.

نشاط:

بعد أن تعرفت على هذه المهارة وعرفت كيف توظفها لإيصال رسالتك إلى مستمعيك بوضوح . اكتب ثلاثة من أنماطك المألوفة بخصوص استعمالك اللغة و الوقفات و المصطلحات والأصوات غير المفهومة التي تريد تعديلها أو تقويمها أو التخلص منها:

١.......................................

٢.......................................

٣.....................................

ثم اكتب ما يخطط لعملة لتعديل أو تقوية أو التخلص من كل عادة.

١.....................................

٢.....................................

٣.....................................

المهارة السابعة / إشراك المستمع:

الهدف السلوكي / القدرة على الاحتفاظ باهتمام الشخص الذي تتواصل معه وإشراكه فيما نقول.

نشاط:

تقوم من خلال مهام عملك بممارسة الاتصال مع الآخرين كمتحدث في اجتماع أو جمع من الناس انطلاقاً من هذه الخبرة حاول الإجابة على الأسئلة الآتية

س١/ما هي الأشكال الثلاثة للسؤال ؟

س٢/هل تتحرك عندما تتحدث ؟

س٣/هل تدرك الحاجة لتشغيل الجانب الأيمن من الدماغ لدى مستمعيك ؟

س٤/إذا كنت تقدم الكثير من المعلومات فهل ستحصل على إشارة تدل على استجابة جمهورك واشتراكهم في الاتصال ؟

س٥/ما هما العنصرين المهمين لمحتوى ما نقول واللذين يمكنك عن طريقهما إشراك المستمع وأنت تتحدث ؟

١.....................................

٢.....................................

٣.....................................

٤.....................................

٥.....................................

تحسين مهارة إشراك المستمع:

عندما تتكلم وتشرك بالمحتوى الذي يهدف إلى مخاطبة الجانب الفكري فإنك تتوجه إلى مجال ضيق جداً. حيث تتناشد في الغالب الجانب الأيسر من الدماغ و المتعلق بالمعلومات المجردة (كالحقائق والأرقام).

ولا ريب أن هذا قد يكون كافيًا أحيانًا لكن عليك أن تدرك بأن تلك المعلومات يمكن أن توصل بشكل فعال بواسطة الكتابة . فالناس يقرءون بسرعة خمسة أضعاف ما تتحدث . عندما تتكلم وعندما تكون منهمكًا في عملية الاتصال فإنك تكشف أفكارًا وآراءً، وتحاول أن تحرك الناس تجاه فعلٍ ما، أو تقنعهم بالموافقة . وإذا لم تستطع تشغيل الجانب الأيمن من الدماغ لدى مستمعيك فانك تفقد الكثير من إمكانياتك للتأثير . وفي حقيقة الأمر المستمعون سواء كانوا شخصاً أو أشخاص يقعون تحت تأثير المؤثرات المختلفة في كل لحظة ولذا أنت تحتاج إلى تحريك كل أحاسيسهم وكل عقولهم وكلما كان المستمع منهمكًا أكثر ومشاركًا أكثر ومنفعلا مع ما تقول كلما ازدادت قدرتك على إقناعه برسالتك.

دوّامات:

ونقصد بالدوامة أي شئ تفعله ينتج منه لحظة انهماك في عقول مستمعيك . ويمكن إنارة هذه الدوامات من خلال الآليات التسع لإشراك المستمع والتي ستعرض فيما يلي:

تسع آليات لإشراك المستمع والتأثير عليه:

هذه الآليات تتمحور حول ثلاث مجالات رئيسية ويمكن تكيف وتعديل هذه الآليات لقوائم المجموعة الكبيرة و الاتصال الفردي ، والمحاور الرئيسة هي

١/الأسلوب ب / التفاعل ج / المحتوى

أ/ الأسلوب١ /الجانب المسرحي

ابدأ حديثك بافتتاح قوي كبيان مشكلة مهمة ، أو رواية قصيرة مؤثرة ، أو طرح سؤال جدلي بحيث تجعل كل شخص يفكر فيه . كما يمكن أن تصرح تصريحاً مثيراً أو تقول عبارة مدهشة.

·ضع عنصرًا مثيرًا مثل وقفة طويلة لتأكيد عبارة مهمة أو نغمةصوتية أو تغيرات في درجة الصوت أو عواطف ذات ونيرة عالمية مثل الغضب أو البهجة أو الحزن أو الإثارة .

«صُغ عنصرًا مثيرًا مثل وقفة طويلة لتأكيد عبارة مهمة أو نغمة صوتية أو تعبيرات في درجة الصوت أو عواطف ذات وتيرة عالية مثل الغضب أو البهجة أو الحزن أو الإثارة .

·اختم اتصالك باقتباس مثير أو بعبارة مهمة أو بنداء قوى للعمل الجاد٠

اتصال العين.:

·اعمل مسحًا شاملًا لكل مستمعيك، وذلك عن طريق الاتصال العيني المباشر المستمر لمدة طويلة عندما تشرع في الكلام ثم بعد ذلك ابدأ بالاتصال الموسع بالعين مع كل فرد على حدة٠

·حافظ على إبقاء مستمعيك منهمكين و منشغلين معك بقدر الإمكان.

·قس ردود أفعال مستمعيك خلال تقديم عرضك هل هم موافقون ؟ أم متضايقون ، أم يشعرون بالملل ؟ وهل لديهم أسئلة ؟

٣/الحركة:

·غير آلية تقديمك بالقيام بالحركة الهادفة كلما أمكن ذلك.

·لا تتراجع عن مستمعيك . تحرك نحوهم خاصة في بداية اتصالك وفي نهايته.

٤/الأدوات البصرية:

·أضف تنويعًا إلى حديثك باستعمال الوسائل السمعية والبصرية

. أعط مستمعيك شيئاً ما ينظرون إليه غير النظر إلى شخصك ؟

·استعمل أنواعا مختلفة من الأدوات البصرية في أي عرض رسمي.

مثال:

١.استعمل الشفافيات.

٢.الكتابة على السبورة الورقية .

٣.استعمل البوربوينت إلخ ٠٠٠٠٠٠٠٠

- تدرب على هذه الأشياء مسبقاً حتى يكون استعمالك لها سهلاً وغير صارف للاهتمام.

·إشراك مستمعيك أو أحدهم إشراكا عفويًا دون سابق إعداد مثل:

١/كتابة ملاحظات المستمعين على السبورة الخشبية أو الورقية، كتابتها على شفافيات لمناقشتها .

ب/التفاعل :

٥/الأسئلة:

·هناك ثلاثة أنواع من الأسئلة يمكن استعمالها في أي اجتماع. وكل سؤال يسمح لك أن تحصل على مستوى أعمق من المشاركة:

·الأسئلة الجدلية ستبقي على مستمعيك نشطين و مفكرين وهذا يصلح خاصة عندما لا يتوافر لك الوقت أو أن الوضع غير ملائم لمناقشة قضية معينة بالتفصيل.

·اطلب رفع الأيدي للموافقة أو عدمها على بعض الأمور؛ فهذا يشجع على المشاركة ويجعل الحياة تسري في الجميع ٠

·اطلب متطوعًا بمجرد مشاركة شخص واحد في الكلام أو في عمل مهمة فإنه سيشعرك بتدفق الحياة في الآخرين كما لو كانوا هم المتطوعين.

٦/العرض:

·خطط سلفًا لكل خطوة أو إجراء وتأكد من توقيت العرض بدقة قبل البداية

·خذ متطوعًا من المجموعة لكي يساعدك في عرضك إذا كان ذلك ممكنًا

٧/الألعاب و الحيل:

·أدخل بعض الألعاب التعليمية والفوازير و الحيل لرفع الملل وحاول قضاء وقت ممتع مع مستمعيك وإشراكهم معك دون أن يخل ذلك بالهدف الرئيس . وبحيث تبقي مسيطرًا على الجلسة.

·استعمل الإبداع والحيل والألعاب التي يمكن استعمالها بشكل فعال في كثير من الأوضاع . لكن حافظ على مستوى رفيع من الذوق عند التعامل مع هذه الأمور.

ج /المحتوى

٨/الاهتمام:

·قبل أن تتكلم راجع ما تود أن تقوله بسؤال: (كيف أفيد مستمعيَّ)؟

·تذكر أن ذاكرة المستمع قصيرة المدى حاول تركيز المعلومات وجذب الانتباه .

استعمل الاتصال العيني لإثارة الاهتمام .

استخدم الأمثلة ،الفكاهة ، الأدوات البصرية ، الحركة لجذب اهتمام مستمعيك

٩/المرح:

·ابدأ بتعليق حميمي وودي.

·اجعل دعابتك ذات صلة بمستمعيك ولها علاقة بموضوع الحديث.

·كن محترفاً في إظهار إنسانيتك في الوقت المناسب.

صور إحساس المرح وروح الدعاية ٠ ويمكن ذلك عن طريق بعض القصص أو المواقف الطريفة أو الأحداث ، كما يمكن استعمال تعليقات المستمعين لخلق جو من المرح والدعابة ٠

نشاط:

اكتب ثلاثة من أنماطك المألوفة بخصوص مهارات جذب انتباه المستمع التي تريد تعديلها أو تقوينها .

و التخلص منها ؟

١...

٢...

٣...

ثم اكتب ما تخطط لفعلة لتعديل أو تقوية أو تغير كل عادة؟

١...

٢...

٣...

المهارة الثامنة / استخدام المرح :-

الهدف السلوكي / القدرة على أن تجعل بينك وبين مستمعيك علاقة و اتصال جيد ومساعدتهم في التمتع بالاستماع إليك.

نشاط:

من خلال تجاريك الطويلة وتقف كثيرًا أمام فرد أو مجموعة من المعلمين لتدريب أو لتقدير اجتمعاً أو غير ذلك ، انطلاقًا من هذه التجرية حاول الإجابة على الأسئلة الآتية:

س١/هل أنت مرح ؟ وهل تسخر من نفسك ؟

س٢/هل تقول أكثر من نكتتين في الأسبوع ؟

س٣/هل يرغب الناس في الضحك عندما يكونون معك ؟

س ٤/هل تعرف الشيء الذي يجعلك تضحك ؟

١. ....

٢. ....

٣. ....

٤. ....

تحسين استعمالك لروح الدعابة:

الدعابة واحدة من أكبر المهارات المهمة للتأثير في عملية الاتصال، لكنها في الوقت نفسه واحدة من أكبر أساليب المراوغة.

بعض الناس جذابون ومحبوبون بطبعهم، وآخرون يجب أن يُعلّموا ليكونوا كذلك. وروح الدعابة مهارة قابلة للتعلم، ويمكن أن تتعلم استعمال هذه المهارة بكل يسر وسهولة .

تنبيهات:

لا تروِ النكات:. قليلون هم الذين يجيدون رواية النكات، وأضعافهم يعتقدون أن بإمكانهم رواية النكات جيدًا ؛ ولذا فان لم تكن من هؤلاء، ولا من أولئك فلا تحاول رواية النكات في المواقف الرسمية.

الفكاهة ليست هدفا بحد ذاتها:

في أكثر جوانب عملية الاتصال الشخصي ليست الفكاهة هدفًا بحد ذاتها ولكنها وسيلة للوصول إلى الآخرين والارتباط معهم على مستوى شخصي . وهذا الارتباط يتمثل في عدة مستويات أهمها مستوى (المحبة) ويتكون من خلال عدة عوامل مثل البعد عن الأنانية ، الثقة ، الإراحة.

ابتسامتك هي ما يراه الناس:

عندما نتحدث فالناس ينظرون إلى وجوهنا وميزتنا السائدة هي ابتسامتنا . هذه السمة المهمة من سيماء وجوهنا تظهر بشكل سريع في كل حالاتنا.

***الناس يتعلمون أفضل من خلال المرح والفكاهة.**

.ولا تنس أن اللحظات العاطفية هي أفضل الأوقات لإيصال رسالتك، وأن باستطاعتك الوصول إلى الجانب الأيمن والجانب الأيسر من الدماغ لمستمعيك باستعمال المرح ، وروح الدعابة ، و المواقف الإنسانية الإيجابية.

نشاط:

اكتب ثلاثًا من أنماطك المألوفة بخصوص مهاراتك في استخدامها للدعابة والمرح التي تريد تعديلها أو تقويمها أو التخلص منها:

١..

٢..

٣..

اكتب ما تخطط لعمله من أجل تعديل أو تقوية أو تغير كل عادة من هذه العادات:

١..

٢..

٣..

المهارة التاسعة /الذات الطبيعية :-

الهدف السلوكي:

١. أن تكون أصيلًا صادقا، تعكس شخصيتك الحقيقية في كل ظروف الاتصال
٢. أن تفهم قواك الطبيعية وتستعملها في الاتصال.
٣. أن تحول نقاط الضعف في الاتصال إلى نقاط قوة.

٤.أن يكون لديك الثقة في نفسك للتكيف مع مختلف الظروف.

نشاط :

قف مع نفسك قليلا، وحاول أن تجيب على هذه الأسئلة بواقعية من خلال شخصيتك:

س١/هل تتكلم بارتياح أكثر إلى المجموعة الصغيرة من الناس أو أمام جمهور كبير ؟

٢/هل تتكلم بارتياح أكثر تحت الضغط ؟

س٣/هل تعرف في أي من مراحل التكلم الأربع أنت الآن ؟

س٤/هل تعرف أقوى ثلاث مهارات اتصال لديك ؟

س٥/هل يمكن أن تعدد نقاط قوتك و ضعفك في الاتصال ؟

س٦/هل تتحدث في أرجاء المكان عندما تتحدث بشكل غير رسمي ؟

ثانيًا: انفعالات الجسد في المقابلات الشخصية:

♦ مظهر الجسد (الطلة-السيماء-المحيًا):

أجسادنا تقول الكثير عنا بطرق متعددة مثلما نتواصل باللغات تمامًا لمن يفهم لغتها.

التحركات الجسدية تستطيع أن تشير أو تحدد اتجاهك أو موقفك أو شعورك بينما أيضًا يمكنك أن تتعلم منها.

حركات الجسد تشمل الرأس والعينين والأكتاف والشفاه والحواجب والرقبة والساقين والذراعين والأصابع والإشارات والإيماءات كلها قد تشير إلى أي مدى نشعر بالراحة والسعادة والمودة والقلق والعصبية والعديد من الرسائل الأخرى.

مع وجود العديد من الأعضاء التي تنقل الرسائل قد يحدث لك ارتباك وتشويش في فهم معنى الرسائل غير المنطوقة، فقط فكر في الرسائل المختلفة التي تصل لك في مواجهة الشخص من مسافات مختلفة وبوقفات مختلفة هنا تكون بدأت تستخدم جسدك في توضيح المعنى. هنا يكون الحديث تطرق بنا إلى موضوعات أخرى: دراسة المسافات بين الأشخاص في المواقف المختلفة proxemics والمظهر والاتصال العيني eye contact والتصرفات الجسدية لذا يجب أن نتطرق قليلا لكل منطقة منها.

المظهر Appearance:

المظهر هو العامل الثاني المهم في الاتصالات غير اللغوية. في المجتمعات هذه الأيام السبب في ارتداء الملابس تغير من إشباع الحاجة إلى الدفء، إلى التعبير عن الذات، فالمراهقون يستخدمون الموضة ليعبروا عن اجتماعهم على رأى أو فكر أو جماعة معينة.

نحن أيضًا نستخدم الملابس للتدليل على أهمية أو ثقافة مرتديها، فمثلا

نظن أن مرتدي البدلة قد يكون رجل أعمال أو موظف كبير ومرتدي الروب الأسود هو محام أو قاض أما البالطو الأبيض والسماعة فتدل على الطبيب والعديد من المناصب التي تحتاج لارتداء زي رسمي.

والزينة هي شكل آخر للمظهر مثل ارتداء المجوهرات الغالية.

أيضًا من المظاهر الأخرى: النظافة – حسن الهندام – تقليم الأظافر .

وعلى العموم فالمظهر هو وسيلة الاتصال غير المنطوقة التي يدركها الناس ويتعاملون معها ببراعة وهي تتلخص في كيف نبدو؟ وكيف نحب أن يرانا الآخرون؟.

◆ الاتصال العيني Eye Contact :

يتفق الكثيرون على أنَّ «العين نافذة إلى العقل وما فيه.» وهو ما يوضح بقوة قدرة العينين في الاتصالات غير الملفوظة حيث يمكن للعين توصيل رسائل المنع والمنح الدفاع والتدليل والطلب بين الناس. الأفراد الذين يستخدمون الاتصال العيني يبدون واثقين من أنفسهم مقنعين جديرين بالثقة. بعض الأشياء المهمة على طريقة افعل ولا تفعل في الاتصالات العينية:

• إذا كنت تجد صعوبة في التحديق في عين الخصم ببساطة انظر لأي شيء في وجهه!

• عندما تتكلم في مجموعة انظر لكل فرد منهم!

• تعامل وانظر مع الأشخاص المحوريين ، والذين عندهم القدرة على اتخاذ القرار!

• انظر إلى رد فعل المستمعين !

• لا تطرق بنظرك إلى الأرضية أو إلى النص المكتوب أو أي شيء آخر يؤدى بك إلى إمالة رأسك بعيدا عن المتلقي!

• لا تنظر إلى المستمعين السيئين الذين قد يلهونك أو يحولون انتباهك!

الجسد Body:

- كما ذكرنا سابقًا هناك العديد من أعضاء الجسد تحمل رسائل غير ملفوظة، هذا النوع من الرسائل يسمى كود kinesic انه مكون من شعارات وتوضيحات وتنظيمات وتأثيرات ظاهرة وتوصيلات (أو موصلات) يكون سلوكها مختلفًا باختلاف سلوكك وحركات جسدك. أول،

وأهم العناصر الخاصة بكود kinesic هي طريقة الوقوف أو الجلوس .

والعوامل التي تؤثر على حكمنا عليها :

- درجة الاسترخاء.

٢- الراحة.

٣- عمودية الظهر (القامة المفرودة).

٤- مواجهه المستمع.

٥- الجودة في توزيع ثقل الجسم توحي بالثقة بالنفس والانتباه والنظام.

- تحريك جذع الجسد يطلق عليه الإيماء بالجسد . الكثير من الإيماءات تستخدم بشكل مخطط لتغيير الجو العام mood أو لجذب الانتباه أو لتدعيم فكرة معينة.
- مثال: التحرك جانبًا لبدء تحويل الحديث أو التقدم للأمام للتأكيد على معنى معين.
- إيماءات اليدين من أهم الإيماءات نظرًا لأنها ملحوظة للمستقبل بوضوح لذا فمن المهم جدا أن توظفها لتنساب منها الرسائل التي تريد توصيلها بشكل طبيعي.
- كما يمكنك استخدامها في التعبير عن الشكل والحجم، يمكنك أيضًا استخدامها كوسيلة لمس، وهي وسيلة مهمة وقوية لتوصيل الرسائل والأحاسيس. مع ذلك؛ فإن اللمس أمر خطير؛ لأنه يجب أن

تدخل للمنطقة الحميمية للشخص حتى تستطيع لمسه، وقد ينتج عنه رد فعل لأنك قد لا تكون مرغوبًا في وجودك في هذه المنطقة، أو قد يعتبرك تكسر الحواجز بينكما!.

- آخر منطقة هي تعبيرات الوجه وتتميز بأنها فطرية إلى حد كبير ولكن أيضًا يمكن تعلمها إلى حدّ ما، بوجود مجموعة كبيرة من العضلات والأعضاء مثل الفم والأنف.

إنَّ إرسال إشارات بدون كلام مهم جدًا في المقابلات الشخصية الخاصة بالحصول على وظيفة على سبيل المثال سواء كنت أنت طالب الوظيفة أو الممتحن.

عندما نشعر بالضغط العصبي وعدم الراحة لكل منا عاداته التي يصرف بها انتباه الآخرين عما يقوله مثل عض الشفة أو التململ أو تحريك اليدين.

وإليك بعض الحركات الضارة في المقابلة الشخصية:

وهي تخص المواقف أو أعضاء الجسد الآتية:

• التحية والمصافحة /• إشارات الوجه / • العينين / • الرأس / • الفم / • القدمين .

◆ التحية والمصافحة:

البعض يصافحون بيد كأنها سمكة ميتة (يد رخوة)، وهى لا تشجع أحدًا على ترشيحك للوظيفة أو الثقة بك وكذلك المصافحة بيد حديدية كأنها يد بلدوزر. السلام المثالي بدأ قبل الاجتماع ويعطى التأثير المناسب بمصافحة من ثلاث مراحل:

١. اليد نظيفة والأظافر مقلمة .

٢. يدك دافئة وخالية (لا تسلم وفى يدك مفاتيح أو قلم) ولا يوجد بها ماء أو عرق

٣. المصافحة تكون بأدب بكل الكف وبحزم مع ابتسامة دافئة. تذكر انك إذا بدأت المصافحة فهذا يعطى رسالة بأنك تريد السيطرة على المقابلة أو الاجتماع وهذا ليس انطباعا محببا لدى المدير المستقبلي المحتمل. الأفضل أن تنتظر اللحظة المناسبة وتدع الجالسين أمامك يمدون أيديهم أولا . وإذا وجدت نفسك قد مددت يدك لا تتردد ولا تسحب يدك مرة أخرى لأن هذا يعطي رسالة بأنك غير حاسم ومتردد على العكس ابتسم بإشراق وقم باتصال عيني جيد.

استخدم يدًا واحدة في المصافحة وهز يدك عموديًّا، وليس أفقيا ولا تمد يدك بمحاذاة كتفك كخط مواز للأرضية كأنك نخلة ولا تشد راحة يدك كثيرا لان هذا يعطى انطباعًا بأنك عدواني.

❖ إشارات الوجه :

بمجرد أن تجلس توقع أن يبدأ محدثك بالكلام فحاول أن تقلل عصبيتك وتوترك وراقب الإشارات الصادرة منك.

ابدأ بعمل الاتصال البصري كما أن اللجنة ستقوم بذلك أيضا (أي توقع أن إشارات وجهك سوف تلاحظ جيدا على الأقل على مستوى اللاشعور).

اللغة التي نتكلم عنها مليئة بالتعبيرات ذات المذاق المعبر عن تأثير إشارات الوجه مثلما نقول "عيون حرامية" ،"شفايف كتومة" ،"حاجب كثيف"، "عيون مبرقة"،"عيون لامعة"،"عيون سرحانة"،"عيون قطط" كلها تعبيرات تحاول اختزال الكثير من الكلمات في عبارات موحية لمحاولة التنميط والحكم بعدالة سواء بوعي أو بدون وعى على الأشخاص وقدراتهم وكفاءاتهم، الحكم قد لا يكون دقيقًا وعادلا لكن الواقع أنه يصعب تغييره.

- الابتسامة الضيقة والتوتر في عضلات الوجه عادة تنم على القدرة على التعامل

مع الضغط العصبي.

- التواصل البصري لمدة قصيرة قد يعني أنك تخفي شيئًا ما .
- حزم الشفاه وإغلاق الفم جيدًا توحي بطبيعة سرية للشخص .
- العبوس والنظر إلى الجوانب والنظر من فوق النظارة يوحي بالغطرسة والتكبر

.

❖ **العينان :**

- النظر لشخص ما يُظهر اهتمامًا ما بهذا الشخص وإظهار الاهتمام هو خطوة لإحداث التأثير المطلوب (تذكر أن كل منا يحب ذاته كثيرًا) .
- تذكر أن النظرة يجب أن تكون هادئة ثابتة غير عدوانية أو المتفرسة؛ لأنه من السهل جدًا إساءة استخدام النظرة؛ لذا يجب أن تتمرن لتجنب العوائق مثل النظر بعيدًا عن المتحدث لمدة طويلة بينما هو يتكلم
- إغلاق العينين بينما شخص يوجه لك الحديث يؤدى إلى تكرار تغيير بؤرة التركيز لنقطة أخرى؛ مما يعطي انطباعًا سيئًا عنك.
- بينما المتحدث ينظر للأمام طوال الوقت خالقا مثلثًا ذهنيًّا بالاشتراك مع العينين والفم،

عيناك ستتبعان المسار الطبيعي المستمر مع النقاط الثلاثة؛ ومن هنا ففي ثلاثة أرباع الوقت ستجد أنك تنتهج هذا النهج؛ لذا يمكنك أن تكسر القاعدة بالنظر إلى يدي المتحدث أو النظر إلى النوتة الخاصة بك هذا يشير إلى أنك متيقظ ومخلص، بينما التحديق فقط يترك إحساسًا بأنك عدواني مولع بالتحدي والقتال.

واحرص على الا تقطع الاتصال العيني بشكل مفاجئ وتحول تركيزك بطريقة تتلف جو الاحتراف الذي تجلس به.

التحديق أسفل كتف الممتحن علامة على قلة الاحتشام (يجب مراعاة هذه النقطة وخاصة إذا كان الممتحن امرأة وأنت رجل أو العكس).

الحواجب تبعث برسائل مثل العينين فتحت الضغط قد تتجعد (تكشر) وهذا يعطي انطباعًا سلبيًا حول قدرتنا على مواجهة التحديات في عالم الأعمال.

افضل نصيحة ان تأخذ نفسًا عميقًا وتجمع شتات نفسك.

الرأس:

هز الرأس كثيرًا يعطي انطباعًا بأنك غير صبور، ومتلهف للكلام بمجرد ما تتاح لك الفرصة.

أبطئ من الإيماء وهز الرأس، وعلى الجانب الآخر أكد على الاهتمام بما يقال وانك تؤكد على كلامه وتشجعه على الاستمرار (أي لا تريد المقاطعة).

امِل الرأس قليلًا بسرعة مع الاتصال البصري وابتسامة طبيعية تظهر الصداقة والجدية (لا تكثر من هذا الأسلوب).

الفم:

مبدأ واحد يرشدك إلى لغة جسد جيدة "اتجه لأعلى ولا تتجه لأسفل" انظر إلى اثنين من الملاكمين بعد المباراة الخاسر سقط للأسفل وحاجبه مخيط وعينه تنظر للأرض. بينما المنتصر يبتسم بثقة يشق طريقه إلى الأمام والى الخارج ذراعاه مفرودة لأعلى ظهره مستقيم أكتافه مربعة الأول يعطينا انطباع بالهزيمة والغضب والإحباط بينما الثاني يعطينا إحساس بالسعادة والتفتح والدفء والثقة.

♦ القدمان:

بعض الإشارات الواردة من القدمين قد تعطى انطباعا سلبيًا حيث أن بعض الأشخاص الذين يرتدون أحذيتهم على عجل قد تجد رباط الحذاء متدليًا ويصدر أصواتًا نتيجة اصطدامه بالأرض، مما يعطي انطباعًا بالفوضوية.

انفعالات الجسد الجيدة في المقابلات:-

١. دخول الحجرة المخصصة للمقابلة بثقة.

١. رسم ابتسامة هادئة على الشفتين .

٢. النظر إلى عيني الطرف الآخر.

٣. مصافحة الطرف الآخر بقوة وثبات .

٤. استخدام حركات اليد لتأييد ما تقوله.

٥. الحفاظ على استقامة الظهر عند الجلوس او الوقوف.

٦. الميل إلى الأمام قليلًا عند الجلوس لتظهر للطرف الآخر انتباهك.

- **لغة الجسد السيئة في المقابلات :-**

٢. العبث بمحتويات الجيب.

٣. السعال المصطنع.

٤. الإطباق على اليد بشدة.

٥. تضييق حدقة العين.

٦. لمس الأنف أو الوجه.

٧. التحرك بالعينين بصورة مفاجئة وسريعة.

٨. الإشارة بالأصابع.

ثالثًا :انفعالات الجسد في قاعة المحكمة:

الأيدي تعبر بطريقة غير لفظية عمًّا إذا كان المحلف، أو المحلف المحتمل مفتوح الذهن أو يأخذ موقفًا معاديًا.

والنصيحة ألا تحتفظ بمحلف قبضته مشدودة ، ثم يقبض يديه ويبسطهما حيث يتحدث للمحامي الآخر!

المحلف يشد قبضته، يكتف يديه، يضع رجلا فوق رجل على الطريقة الأوروبية. على المحامي ألا يقبله فهو منغلق تماما!!

محلف يضع أصابعه على شكل برج، يستند لظهر المقعد، لا يضع رجلا فوق رجل، على المحامي أن يتابع البحث للتوصل لسبب الثقة!

المحلف يضع يده على حافة السياج الخشبي، يحني جسده إلى الأمام، يميل برأسه.. اقبله!

المحلف يشابك يديه فوق معدته (موقف وقائي حمائي)، يضع رجلا فوق رجل على الطريقة الأوروبية، اختبره عبر المزيد من الأسئلة لتعرف: لماذا هو بحاجة إلى "السيطرة على الذات". تابع استجوابه إلى أن تجعله يكشف نتيجة تقويمه (رؤيته للأمور)!

المحلف يضع يديه على أعلى فخذيه (وضع الاستعداد) قد يأخذ زمام قيادة المحلفين. وجّه حديثك ونظراتك إليه لتكسبه إلى جانبك!

محاميا الانفتاح والعظمة:

الأول: يضع يديه على خاصرتيه، وسترته غير مزررة في إشارة تعبر عن الانفتاح وهذا صالح أمام المحلفين.

أما الآخر الذي يقف في وضعية الأبهة والعظمة، فقد يدفع المحلفين لاتخاذ موقف معاد منه!

خاتمــــة

وبعد.. فقد حاولت في هذا الكتاب أن أعرِّف بدايةً بانفعالات الجسد وأحاسيسه المختلفة ، ومدى الحاجة إلى فهم ما يتعلق بها من أسرار تَخفى على كثير من النَّاس، خاصَّة منهم من لم تمرَّ به مواقف عملية مشابهة، يكون قد اكتسب منها بعض الخبرة، وحاولت كذلك أن أبرز دور انفعالات الجسد وأحاسيسه بشكل عملي، حيث يستخدمها الإنسان؛ رجلًا كان أو امرأة في شتى مواقف حياته، الخاصة والعامَّة، وسوف أحاول في هذه الخاتمة أن أُجمل في نقاط ما فصَّلته في فصول الكتاب الثلاثة:

أولًا: من الفصل الأول:

◆ إشارات النجاح السبع :

هناك قائمة من سبع اقتراحات عامة تؤدى للغة جسد متميزة وهى :

١. امشِ ببطء وتأنٍّ بخطوات واسعة .

٢. عند المصافحة أعط من أمامك نظرة صديق خاطفة ترفع فيها الحاجبين وتخفضهما سريعًا مع اتصال بصري وابتسامة طبيعية.

٣. استعمل أسلوب المرايا . اعكس الإشارات الجيدة من محدثك ولا تعكس الإشارات السلبية، إذا مال محدثك للأمام مل معه، كأنك تريد أن تسمع اكثر، أما إذا مال إلى الخلف فلا تفعل مثله،.وإذا ضحك ابتسم أو اضحك بنبرة اقل منه.

٤. كن يقظًا لوضع راسك، فأبقه عاليًا وعيناك إلى الأمام دائمًا.

٥. تذكر أن تحول بصرك من وقت إلى آخر حتى تتجنب الانطباع بأنك تحدق وعندما تفعل هذا لا تنظر أبدا للأسفل، بل انظر لليمين أو اليسار ببطء.

٦. لا تتعجل القيام بأية حركة.

ثانيًا: من الفصل الثاني:

نصائح لنجاح العلاقة الشرعية بين الزوجين :

١. تفريغ النفس من المشاغل والهموم قدر الإمكان فالاستمتاع الجيد بالجنس يتطلب حالة نفسية جيدة .
٢. أيضا لابد أن يكون الجسم في حالة جيدة من النشاط فإتمام العلاقة والبدن مرهق ومتعب لا تساعد على الاستمتاع ، فالبدن المرهق المتعب الذي أضناه السهر لن يستمتع ، كما يستمع البدن النشيط الذي أخذ بحظه من الراحة وليس معنى هذا عدم إتمام العلاقة في ساعات الليل المتأخرة ولكن لابد أن يكون البدن مرتاحًا نشيطًا .
٣. المكان الذي ستتم فيه العلاقة بين الزوجين من الأفضل أن يكون مهيئًا وهذا يختلف باختلاف الأذواق، والمقصود أن لا تكون هناك منغصات أثناء العملية الجنسية.
٤. لابد أن يكون هناك هدف من الاتصال بين الزوجين، وهو الاستمتاع وإشباع الغريزة لكلا الزوجين ، وحين يحرص الزوجان على وجود هذا الهدف قبل الاتصال ، فإن ذلك يساعد على تحقيق الهدف.
٥. عند الدخول إلى المكان الذي ستتم فيه العلاقة الوزجية قل (اللهم جنبنا الشيطان وجنب الشيطان ما رزقتنا) حتى تكون للزوجين حرزًا إن شاء الله من أعين الشياطين وأذاهم.
٦. تبدأ التهيئة للاتصال بالكلام والقبلات والمداعبات ، وغير ذلك من حركات مثيرة للشهوة، وتساعد على التهيئة للاتصال.
٧. عندما يصبح الزوجان في حالة إثارة كاملة ، وهنا لابد أن يراعي الزوجان بعضهما البعض، فأحيانًا يصل الرجل إلى الإثارة الكاملة والزوجة لم تصل

بعد أو العكس، حين يصبح الزوجان في الإثارة تبدأ عملية الاتصال بين الجسدين، ويمكن للزوجين إكمال العلاقة بأوضاع مختلفة، ويستمر حتى يصل الطرفان إلى بلوغ اللذة النهائية وهي القذف عند الرجل والرعشة عند المرأة.

٨. بعد نهاية الاتصال الجنسي تحتاج المرأة أكثر من الرجل إلى كلام لطيف وقبلات خفيفة وأحضان لبضع دقائق، وهذا ما يهمله معظم الرجال، وهو مما يفسد متعة الجنس عند الزوجات.

ثالثًا:انفعالات الجسد في خدمة مهارات التفاوض:

١. عندما تتفاوض في اتفاق تجارى مثلًا، فإن الملاحظة الدقيقة للخصم تكون منطقية ومطلوبة.

٢. عمَّ يجب أن تبحث؟ حدِّد في البداية نوع التصنع أو التكلف (عندما تعرف كيف يتصرف الشخص في الأحوال العادية قد تصبح لديك القدرة على تحديد متى يرتدون قناعًا ويبدءون في التظاهر بشيء غير حقيقي)

٣. قد يكون لغزًا أن يكون خصمك يخفي عنك معلومات مثلا. اللاعب الذي يرمي الأوراق بقوة على المائدة أو الذي يبدو فجأة متهورًا وعدوانيًا قد يكون يخفي بغروره ضعف الورق الذي يحمله!.

٤. نفس المنطق ينطبق على الخصم الذي يصرخ، ويكرر أنه تنازل كثيرًا وأنه صاحب حق في حين أنه لم يتنازل إلا عن القليل جدًا مما كان يتوقع، وأنه ليس صاحب حق أصلا.

٥. الخبراء يقترحون أن تهتم بشكل خاص بيدي الخصم ووجهه لفهم هذه الإشارات.

٦. الإشارات تتضمن انقباض الصدر، وحركات الشفاه (مثل عض الشفة)

والرمش اللا إرادي للعينين والازدراد (ابتلاع اللعاب) وتنظيف الحنجرة .

٧. طبقا لانفعال الشخص المفاوض الذي يبدأ بالتنفس بسرعة قد يكون لا يقول الحقيقة. ويمكن ملاحظة عمق وسرعة التنفس عن طريق ملاحظة حركة الأكتاف.

٨. معظم المتدربين على مهارات التفاوض يركزون على الأوراق التي يحملونها بدلا من التركيز على تحركات الخصم.

٩. إذا أردت الهرب من تركيز شخص على تحليل لغات جسدك أشغله بشيء ما (تقرير يقرأه مثلا).

١٠. إذا كان خصمك يحاول الهرب من ملاحظاتك بإعطائك تقرير يشغلك ضع التقرير جانبًا وقل له "لم لا تخبرني عنه بنفسك؟.

١١. حتى محترفي عقد الصفقات الذين يعرفون كيف يغلفون تعبيراتهم بقناع مغاير لما يريدون الإعلان عنه بالكلمات قد يقعون في شرك أن تفضحهم أجسادهم وحركاتهم اللاإرادية:

«راقب علامات الخداع» كما يقول ريموند ماكجرايم مؤلف "إغراء الصمت" "Silent Seduction." حيث إن الخداع يكشفه بعض الحركات مثل تغطية الفم باليدين أو حك جانب الأنف أو هز الرأس جانبًا بسرعة أو الميل المفاجئ بالجسد بعيدا عنك إذا حدثت مثل هذه الأشياء فإنها تشير إلى شيء حيوي أو مهم في عملية التفاوض. عندما يكذب الناس، فإنهم لا إراديا يريدون الاعتذار عما بدر منهم ويشعرون بالذنب وهذا يظهر في الإشارات غير المنطوقة لأجسادهم، بعبارة أخرى قد تدفعك لغة الجسد للثقة بالمتحدث ابحث عن علامات الانبساط مثل فتح راحة اليد فإنها علامة على الانفتاح، الأمانة وكلما امتدت اليد المفتوحة أمامك فكأن الشخص المتكلم يقول ليس لدى ما أخفيه. الآن تعرف ما الذي يجب أن تبحث عنه عند التفاوض – تنبه لكل حركة ولو كانت ضئيلة يأتي بها الخصم، إحذر أن تبني رأيا على استنتاج متهور مبنيا على إشارة واحدة لكن بناء

على أكثر من إشارة يمكنك أن تحدد علام سوف تركز في المفاوضات.

١٢- لا تبع قبل أن تتأكد من أن العميل مستعد للشراء!!

١٣- الباعة والمشترون المحترفون يمكنهم أن يدركوا حدوث خطأ ما من خلال الطريقة التي يدخل أو يجلس بها الزبون!!

١٦- المشتري المتخوف: (ظهره إلى الوراء بعيدًا عن الطاولة/يكتف يديه ويضع رجلا فوق رجل) ويقول للبائع: ما الذي تريد أن تتحدث عنه؟ من الواضح أن حالة هذا الشاري تتميز بالنفور وليس من السهل طمأنته.

١٧- أخطاء البائع: (بسبب طريقة المشتري) قد يدفع البائع نفسه بعيدًا عن المكتب، ويجلس بشكل مجانب للطاولة، ويضع رجلا فوق رجل، ويكتف يديه فوق صدره. وهي أوضاع سلبية لن تسهل مهمة الشراء.

١٨- إعادة تركيب الموقف تلافيا للانهيار: حين تبلغ المفاوضات مرحلة حرجة يجب على الطرفين أن ينتبها إلى ضرورة إعادة تركيب الموقف بحيث يتلافيان انهيار المفاوضات، عن طريق تغيير الأسلوب، أو تغيير الموضوع كله.

المصادر والمراجع

المصادر:

القرآن الكريم.

المراجع العربية:

١. أبوإصبع، صالح خليل (١٩٩٨م): "العلاقات العامة والاتصال الإنساني"، ط١، دار الشروق، عمان، الأردن.

٢. أبو الحجاج، يوسف (٢٠٠٧): "كيف تتعرف على شخصية الآخرين من ملامح الوجه"، ط١، دار الكتاب العربي، دمشق – مصر.

٣. أبوعرقوب، إبراهيم أحمد (١٩٩٣م): "الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي"، ط١، دار مجدلاوي، عمان، الأردن.

٤. أبوالنصر، مدحت محمد (٢٠٠٦): "لغة الجسم (دراسة في نظرية الاتصال غير اللفظي)"، ط١، مجموعة النيل العربية، القاهرة.

٥. البخاري، محمد بن إسماعيل البخاري الجعفي (١٩٩٩م): "الجامع الصحيح المسند من حديث رسول الله وسننه وأيامه (توقيع محمد فؤاد عبدالباقي)"، دار الفيحاء، دمشق.

٦. البرعي، محمد عبدالله ومحمد إبراهيم التويجري (١٩٩٣م): "معجم المصطلحات الإدارية"، ط١، العبيكان للنشر، الرياض.

٧. بيز، آلن (١٩٩٧م): لغة الجسد "كيف تقرأ أفكار الآخرين من خلال إيماءاتهم"، تعريب: سمير شيخاني، ط١، الدار العربية للعلوم، بيروت، لبنان.

٨. الجنيدي، خيري زهير (٢٠٠٢م): "لغة الجسم في القرآن الكريم"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، الأردن.

٩. الحكمي، إبراهيم الحسن (٢٠٠١م): "الكفاءات المهنية المتطلبة للأستاذ الجامعي من وجهة نظر طلابه وعلاقتها ببعض المتغيرات"، كلية التربية، جامعة أم القرى فرع الطائف.

١٠. حكمي، تهاني بنت طلال (٢٠١٠م): "واقع ثقافة واستخدام أعضاء هيئة التدريس بجامعة أم القرى لتقنية المعلومات والاتصالات في التدريس"، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

١١. جاسم المطوع ، ألبوم التربية الجنسية.

١٢. الخثيلة، هند ماجد (٢٠٠٠م): "المهارات التدريسية الفعلية والمثالية كما تراها الطالبة في جامعة الملك سعود". مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، المجلد الثاني عشر، العدد الثاني.

١٣. الخطيب، محمد شريف (٢٠٠٦م): "لغة الجسم في السنة النبوية"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، الأردن.

١٤. الخوري، فؤاد إسحاق (٢٠٠٠م): "لغة الجسد"، دار الساقي، ط١، بيروت، لبنان.

١٥. ديفيد فيسكوت ، فجر طاقتك الكامنة في الأوقات الصعبة ، الطبعة الأولى، مترجم.

١٦. ديماري، آن وفالري وايت (٢٠٠٨م): "الانطباعات الأولى"، مكتبة جرير للنشر والتوزيع والترجمة، ط٣، السعودية.

١٧. السالم، عبد الله عبد الكريم (٢٠٠١م): "اهمية لغة الجسم في الاتصال مع الآخرين"، مجلة الإدارة، المجلد ٣٣، العددان (٣ ، ٤)، القاهرة.

١٨. شحرور، ليلى (٢٠٠٧م): "أسرار لغة الجسد"، ط١، الدار العربية للعلوم ناشرون، لبنان.

١٩. عبد الرزاق مختار:"وظائف التفاعل غير اللفظي في العملية التعليمية"

٢٠. عبيدات، ذوقان وسهيلة أبو السميد (٢٠٠٩م): "**إستراتيجيات التدريس في القرن ٢١**"، ط٢، ديبونو للطباعة والنشر، عمان، الأردن.

٢١. عرار، مهدي أسعد (٢٠٠٧م): "**البيان بلا لسان**"، ط١، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان.

٢٢. على عجوة ، الأسس العلمية للعلاقات العامة ، مكتبة عالم الكتب.

٢٣. القرني، علي (٢٠٠٧م): "طرق وأساليب تنمية أداء الأستاذ الجامعي التدريسي" ، ندوة تنمية أعضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي ، كلية التربية . جامعة الملك سعود ، الرياض .

٢٤. كسناوي، محمود محمد (٢٠٠١م):"توجيه البحث العلمي في الدراسات العليا في الجامعات السعودية لتلبية متطلبات التنمية الاقتصادية والاجتماعية (الواقع - توجهات مستقبلية)"، ندوة الدراسات العليا بالجامعات السعودية لتلبية متطلبات التنمية الاقتصادية والاجتماعية (الواقع - توجهات مستقبلية)، جامعة الملك عبدالعزيز، جدة.

٢٥. لاونديس، ليل (٢٠١٠م): "كيف تتواصل بسرعة مع أي شخص"، مكتبة جرير للنشر والتوزيع والترجمة، ط١، السعودية.

٢٦. محمد أحمد كنعان ، أصول المعاشرة الزوجية .

٢٧. محمود، منال طلعت (٢٠٠١م): "مدخل إلى عالم الاتصال"، جامعة الإسكندرية.

٢٨. مسلم، الحجاج بن مسلم النيسابوري (١٩٨٥م): "**مختصر صحيح مسلم (تحقيق محمد ناصر الدين الألباني)**"، ط٥، المكتب الإسلامي، بيروت.

٢٩. ميسنجر، جوزيف(٢٠٠٩م): "لغة الجسد النفسية" ، ترجمة : محمد عبدالكريم ، دار علاء الدين للنشر والتوزيع والترجمة ، ط٣،دمشق، سورية.

٣٠. نافارو، جو (٢٠١٠م) "ما يقوله كل جسد"، مكتبة جرير للنشر والتوزيع والترجمة، ط٢، السعودية.
٣١. النظامي، نانسي عبدالحميد (٢٠٠٢م): "مهارات الاتصال لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الطلبة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة اليرموك، الأردن.
٣٢. نعمة الله، هيكل (٢٠٠٤م): "الفراسة وقراءة الأفكار"، جروس برس، ط٥، طرابلس، لبنان.
٣٣. هادي، رياض عزيز (٢٠٠٧م): "أخلاقيات مهنة التعليم الجامعي"، سلسلة "ثقافة جامعية"، مركز التطوير والتعليم المستمر، جامعة بغداد.
٣٤. وليمز، سوزان دينس (٢٠٠٨م) "أسرار لغة الجسد"، تعريب: مركز دافنشي، ط١، إبداع للنشر والتوزيع، القاهرة.

المصادر الأجنبية:

35. Artman, M . A . (2005). " **What we say and do: the nature and role of verbal and nonverbal communication in teacher-student writing conferences** ". Unpublished doctoral dissertation. University of Wisconsin-Milwaukee.
36. Hamelin, J . M . (2003). " **It goes without saying " nonverbal communication signals as a tool for establishing effective classroom management.** Unpublished master's thesis. Pacific Lutheran University. California.
37. Reineking, H . T . (2007). **Teacher perceptions of administrator effectiveness via displays of nonverbal communication competence** . Unpublished master's thesis . University of Houston.
38. Stephen covey, the 7 heabits of highly effective people, franklin covey,v2.0

فهرس موضوعات الكتاب

هـــذا الكـتـــــــاب

يقدّم للقارئ العربي لأول مرة كشفًا عن أسرار الجسد البشري وانفعالاته، تعبيرًا عن خبايا النَّفس البشرية في شتى أحوالها : في الفرح والحزن ، والرضا والغضب ، والنشاط والملل ، والقبول والرَّفض ، والوفاء والخيانة ، والأمانة والغدر ، والعزيمة والإحباط ، إلي غير ذلك من أحوال النَّفس البشرية التي يعكسها الجسد بانفعالاتٍ فطرية تكشفها وتدلُّ عليها.

ويعرض الكتاب لكثيرٍ من النَّصائح التي تفيد القارئ الكريم في العديد من المواقف التي يتعرَّض لها، خاصَّة تلك التي يتوقف عليها مصيره في العمل، أو اختيار شريك الحياة، أو عند التَّفاوُض مع طرف آخر.

وأخيرًا .. يطرق الكتاب موضوع علاقة المودَّة والرَّحمة ما بين الزوجين في إطار يجمع بين الحقائق العلمية، والقيَم الدينية الرفيعة، بهدف تبصرة الأزواج بالأسرار التي تكفل لهم الحياة الزوجية الهانئة المستقرة حِفظًا للنوع البشري وبقائه على كوكب الأرض حتى يرث الله الأرضَ ومن عليها.

والله ولي التوفيق ،،،

النــاشــر

ايهاب أحمـد فـؤاد



الـدار الأكـاديميـــة للعلـــوم

٣ ش عبد العزيز خليل من شارع محمد فريد - مصر الجديدة تليفاكس : ٢٦٣٨٢٦٧٨ تليفون : ٢٦٤٣٠٠٩٢ [٢٠٢]
science_academic@yahoo.com

I.S.B.N
0000